



*Astra
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.
Milentija Popovića 9
Sava Centar
11000 Beograd, Srbija
T: +381 11 44 22 009
E: office@astratelekom.com
www.astratelekom.com

PIB: 107597046
MB: 20833378
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije
skenirajte ovaj QR code
←
For additional info scan
this QR code

OPŠTI USLOVI

1. Predmet

Ovim dokumentom se utvrđuju uslovi pod kojim Astra Telekom d.o.o. (u daljem tekstu Astra Telekom) pruža elektronske komunikacione usluge fizičkim i pravnim licima (korisnicima).

Opšti uslovi i Cenovnik dostupni su na svim prodajnim mestima i na zvaničnom sajtu Astra Telekom.

Astra Telekom zadržava pravo izmene Opštih uslova, a dužan je da o detaljima planirane izmene blagovremeno informiše obuhvaćene korisnike i to najkasnije mesec dana pre stupanja izmene na snagu.

Obaveza korisnika je da u potpunosti bude informisan koristeći zvanične kanale komunikacije sa Astra Telekomom.

Astra Telekom preuzima obavezu obaveštavanja korisnika o pravu i uslovima pod kojim korisnički ugovor može biti raskinut pre isteka perioda na koji je zaključen, ako predviđene izmene Opštih uslova ne idu u korist korisnika.

Astra Telekom zadržava pravo da pored Opštih uslova donese i Posebne uslove pružanja i korišćenja pojedinih usluga odnosno vrsta usluga i/ili posebne uslove pružanja i korišćenja usluga koje se odnose na pojedine kategorije korisnika. U slučaju suprotnosti odredi Opštih uslova i posebnih uslova, primeniće se odredbe posebnih uslova

2. Zaključenje korisničkog ugovora

Zahtev za zaključenje ugovora može podneti punoletno lice, kao i ovlašćeni zastupnik/punomoćnik privrednog subjekta na jedan od sledećih načina: u pisanoj formi, na obrascu operatora, u usmenoj formi, na ovlašćenom prodajnom mestu operatora, u elektronskoj formi.

Podnosilac je dužan da licu kod kojeg vrši prijavu, a koje je ovlašćeno od strane Astra Telekom, pruži potpune i ispravne podatke.

Nakon izvršene provere tehničkih mogućnosti, Astra Telekom zadržava pravo da zahtev realizuje ili odbije usled nedostatka tehničkih mogućnosti ili drugih razloga koji su u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

Astra Telekom ne preuzima obavezu da o odbijanju zahteva informiše podnosioca.

U postupku zaključivanja korisničkog ugovora koriste se isključivo obrasci Astra Telekom.

Korisnički ugovor se može zaključiti na određeno ili neodređeno vreme u skladu sa zvaničnom ponudom Astra Telekom.

Ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili na daljinu se zaključuje tako što Astra Telekom korisniku uz ugovor dostavlja i obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o podacima propisanim zakonom koji reglište zaštitu potrošača (ukoliko nije sadržano u ugovoru, opštim uslovima, posebnim uslovima ili drugim aktima koji regulišu uzajamna prava i obaveze Astra Telekom i korisnika).

3. Kvalitet usluga

Parametri kvaliteta usluga koje pruža Astra Telekom su u skladu sa pravilnikom Agencije kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga. Astra Telekom ne može garantovati da će mreže, a time i usluge, funkcionisati bez povremenih i privremenih prekidova, zagušenja i smetnji. U slučaju smetnji u funkcionisanju mreža odnosno usluga, Astra Telekom će smetnje otkloniti u najkraćem roku, ne dužem od 48 časova.

U slučaju da korisnik primeti smetnju u funkcionisanju usluge ima pravo i obavezu da je bez odlaganja prijavi kako bi Astra Telekom ispita osnovanost prijave i uzroke eventualne smetnje i preduzeo mere za njeno otklanjanje.

U slučaju da prekid u funkcionisanju usluge traje duže od 48 časova, krivicom Astra Telekom, operator je u obavezi da iznos mesečne pretplate umanju srazmerno periodu u kome nije pružao uslugu, za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata, kao i da o prekidu obavesti korisnika i Agenciju navodeći razloge za nemogućnost otklanjanja kvara ili smetnje.

4. Izmene ugovora

Korisnik može podneti zahtev za izmenu ugovorenih uslova prvenstveno ukoliko postoje pravne i tehničke mogućnosti za realizaciju zahteva. Zahtev se podnosi na obrascima Astra Telekom u pisanoj formi ili elektronskim putem uz identifikaciju korisnika.

5. Uspostava usluge

Rok za uspostavu usluge, u slučaju postojanja tehničkih mogućnosti, zavisi od vrste usluge a u potpunosti je usaglašen sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu Pravilnik). Astra Telekom može odstupiti od rokova definisanih Pravilnikom usled više sile, nepredviđenih okolnosti koje mogu uticati na tehničke mogućnosti realizacije, kao i u slučaju posebnog dogovora sa podnosiocem zahteva/korisnikom.

U slučaju potrebe, a u funkciji uspostave i održavanja odabranog servisa, korisnik je dužan da Astra Telekomu omogući pristup lokaciji koja ispunjava uslove za tehničku realizaciju, uspostavu servisa, odnosno instalaciju korisničke opreme.

Korisnicima je omogućena privremena obustava pružanja usluge (u daljem tekstu „parkiranje“) na maksimalan i ne kraći vremenski period od 1 meseca. Zahtev za parkiranje usluge korisnik može podneti samo po isteku prvih 12 meseci ugovorne obaveze. Razmak između 2 zahteva ne može biti kraći od 12 meseci. Zahtev za parkiranje mora biti blagovremeno najavljen, a najkasnije 7 dana pre početka parking perioda. Kako bi stekao uslove za parkiranje usluge, korisnik je dužan da plati sve obaveze zaključno sa datumom početka parkiranja. Parkiranje usluge se tarifira u skladu sa zvaničnim Cenovnikom Astra Telekom.

6. Promotivne akcije

Posebним odlukama, Astra Telekom može predvideti promotivne pogodnosti za korisnike. Pogodnosti moraju biti jasno i vidljivo istaknute, uključujući i uslove pod kojima se pogodnosti mogu ostvariti.

Po isteku pogodnosti, korisnik nastavlja korišćenje usluge u skladu sa zvaničnom ponudom Astra Telekom.

7. Raskid korisničkog ugovora

Astra Telekom može raskinuti ugovor bez obrazloženja i bez otkaznog roka u slučajevima zloupotrebe servisa od strane korisnika, pretrpljene štete, prevare i drugih situacija koje su u suprotnosti sa zakonskim normama i Opštim uslovima korišćenja usluge.

Astra Telekom zadržava pravo jednostranog raskida ugovora u slučaju naknadno nastalih pravnih ili tehničkih nemogućnosti pružanja servisa, kao i u slučaju neizmirenih dugovanja po zaključenom korisničkom ugovoru.

Jednostrani raskid korisničkog ugovora, na zahtev korisnika, a pre isteka perioda na koji je zaključen, iziskuje plaćanje naknade za prevremeni raskid definisane zvaničnim Cenovnikom Astra Telekom.

Ukoliko se ugovor zaključuje na određeno vreme korisnik je dužan da najkasnije 30 dana pre isteka tog vremena Astra Telekomu podnese pisanu izjavu o otkazu ugovora. U suprotnom, smatra se da je ugovor prećutno produžen na neodređeno vreme. Ukoliko je izjava o otkazu podneta nakon isteka navedenog roka, ugovor prestaje istekom roka od 30 dana od dana prijema otkaza od strane Astra Telekom. Po podnošenju zahteva za raskid, korisnik je u obavezi da izmiri sva dugovanja nastala po korisničkom ugovoru i vrati opremu koja je u vlasništvu Astra Telekom na adresu sedišta firme.



*Astra
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.
Milentija Popovića 9
Sava Centar
11000 Beograd, Srbija
T: +381 11 44 22 009
E: office@astratelekom.com
www.astratelekom.com

PIB: 107597046
MB: 20833378
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije
skenirajte ovaj QR code
For additional info scan
this QR code

U slučaju da u roku od 7 dana od datuma stupanja raskida na snagu korisnik ne vrati opremu koju je dobio na korišćenje, a koja je u vlasništvu Astra Telekom, ista će mu biti fakturisana u skladu sa zvaničnim Cenovnikom Astra Telekom. Ovaj rok ne važi za opremu čija demontaža zahteva angažovanje Astra Telekom.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija Astra Telekom, u roku od 14 dana od zaključenja ugovora, bez navođenja razloga i bez plaćanja naknade za prevremeni raskid, uz razduživanje opreme koju je dobio na korišćenje. Protekom navedenog roka prestaje pravo korisnika na odustanak. Korisnik ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način.

8. Naplata usluga

Obračunski period je jedan mesec, a plaćanje se vrši nakon izvršene usluge ispostavljanjem računa od strane Astra Telekom. Korisnik je dužan da do 20-og u mesecu izmiri zaduženje za prethodni mesec. Sistem rasknjižavanja uplata je automatizovan te je neophodno da se korisnik bez izuzetka pridržava svih podataka za uplatu koji su mu dostavljeni putem mesečnog računa.

U slučaju kašnjenja plaćanja Astra Telekom zadržava pravo da privremeno / trajno obustavi pužanje usluge, u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

9. Prigovor korisnika

Pravilnik o rešavanju prigovora/reklamacija korisnika na izvršenu uslugu jasno je istaknut na svim prodajnim mestima Astra Telekom, a dostupan je i na zvaničnoj web prezentaciji - <http://astratelekom.com>

Korisnik može da podnese usmeni ili pisani prigovor u poslovnoj jedinici Astra Telekom ili elektronskim putem. Rok za podnošenje reklamacije iznosi 30 dana od datuma dospeća računa, ukoliko je predmet finansijske prirode, odnosno 30 dana od datuma kada je nastupio nedostatak koji se odnosi na kvalitet pružene usluge.

Astra Telekom će u roku od 8 dana od datuma podnošenja prigovora odgovoriti korisniku u pisanom obliku ili elektronskim putem.

Rok za rešavanje prigovora ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja prigovora.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor može se obratiti Agenciji ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru.

Pretplatnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

Vraćanje novca korisniku može se izvršiti isključivo uplatom na tekući račun koji korisnik dostavi Astra Telekomu.

10. Oprema

Korisnik se obavezuje da neće vršiti zahvate na opremi koju je dobio na korišćenje od Astra Telekom, a koji odstupaju od dostavljenog uputstva za upotrebu/povezivanje. Troškove svakog kvara koji nastane zbog neovlašćenog korišćenja snosi korisnik.

Astra Telekom se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na korisničkoj opremi osim onih koji nastanu nepažnjom ili namernim delovanjem Korisnika, kada će se naplatiti posebna naknada definisana zvaničnim Cenovnikom Astra Telekom.

U slučaju krađe, Astra Telekom preuzima obavezu zamene opreme koja je korisniku data na korišćenje. Korisnik je dužan da o događaju obavesti nadležne organe i da sačinjeni izveštaj bez odlaganja dostavi Astra Telekomu na uvid.

Preseljenje korisničke opreme se može izvršiti samo uz prethodnu saglasnost Astra Telekom, ako primenjena tehnologija zahteva učešće Astra Telekom u procesu preseljenja i ako na novoj lokaciji postoje tehničke mogućnosti za pružanje odabranog servisa. Preseljenje se vrši isključivo na zahtev korisnika. Astra Telekom se obavezuje da sva odobrena preseljenja izvrši u roku od 15 dana u odnosu na datum prijema zahteva za preseljenje.

Prilikom podnošenja zahteva za selidbu usluge na novu lokaciju, neophodno je da korisnik izmiri sve obaveze na aktuelnoj lokaciji zaključno sa datumom podnošenja zahteva. Selidba usluge se vrši o trošku korisnika, prema zvaničnom Cenovniku Astra Telekom-a, a uslovljena je tehničkim mogućnostima za pružanje usluge na novoj lokaciji.

Zahtev za preseljenje priključka se podnosi isključivo na obrascima Astra Telekom.

11. Ograničenje od odgovornosti

Astra Telekom nije odgovoran za povredu prava ili štetu koja usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba korisnika pretrpi drugi korisnik ili bilo koje treće lice kao i sam korisnik.

Astra Telekom nije odgovoran za kašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza u slučajevima više sile i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

12. Podaci o ličnosti

Korisnik se po Korisničkom ugovoru obavezuje da dostavi kompletne podatke, ime i prezime, adresu, matični broj, kontakt telefon ili naziv, sedište, pib, ime kontakt osobe. U slučaju promene korisnik je dužan da obavesti Astra Telekom bez odlaganja.

Astra Telekom prikupljene podatke čuva i obrađuje u meri u kojoj je potrebno radi izvršenja korisničkog ugovora. Potpisivanjem korisničkog ugovora, korisnik je saglasan sa svrhom obrade podataka (vođenje evidencije, sprovođenje ankete o novim ponudama, slanje računa).

U slučaju neizvršenja obaveza po korisničkom ugovoru, Astra Telekom može podatke o korisniku ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza korisnika po ovom korisničkom ugovoru.

13. Prenos prava po ugovoru

Korisnik je saglasan da Astra Telekom, bez posebne salgasnosti korisnika, može preneti prava i obaveze iz korisničkog ugovora na treće lice, o čemu će blagovremeno obavestiti korisnika.

Prenos prava i obaveza po korisničkom ugovoru omogućen je i korisniku, uz prethodnu saglasnost Astra Telekom i saglasnost strane koja preuzima ugovor.

14. Završne odredbe

Ovi Opšti uslovi se primenjuju i na korisnike koji su korisnički ugovor zaključili pre dana njihovog objavljivanja, s tim da korisnik ima pravo raskida istog, ukoliko se na njegovu štetu menjaju uslovi pod kojima je korisnički ugovor zaključen.

15. Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 01.11.2015. godine i primenjuju se na celoj teritoriji gde Astra Telekom pruža svoje usluge.