

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

### Opšti uslovi kao sastavni deo ponuda i ugovora

#### Član 1.

Opšti uslovi poslovanja (OUP) čine sastavni deo svih ponuda i ugovora koji se zaključuju između firme „DOPLER“ d.o.o. (u daljem tekstu: DOPLER) i naručioca usluga (u daljem tekstu: KLJENT). Na međusobna prava i obaveze operatora i klijenta koje se ne uređuju ugovorom, primenjuju se opšti uslovi operatora za pružanje usluga. Opšti uslovi primenjuju se na sve usluge koje DOPLER pruža svojim KLJENT-ima na osnovu Potvrde dodeljene od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: RATEL).

OUP sadrže:

- I. Opšte uslove pružanja usluga i poslovanja
- II. Principe odgovornog poslovanja
- III. Principe ponašanja

### I. OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA I POSLOVANJA

#### Opšta pravila pružanja Usluge

##### Član 2.

Usluge se moraju pružati u skladu sa odredbama važećih zakona i podzakonskih propisa u Republici Srbiji, i profesionalnom etikom u cilju zaštite potrošača od svake zloupotrebe i nanošenja štete. Usluge se ne smeju pružati niti nuditi na način kojim se vređaju ili zloupotrebljavaju položaj i/ili osobine pojedinaca ili grupa ljudi.

Zabranjeno je obmanjivanje korisnika Usluge pružanjem pogrešnih, nepotpunih ili drugih obmanjujućih informacija koje prosečno obrazovanog korisnika mogu dovesti u zabludu u pogledu uslova pružanja usluge, kao i prikrivanje informacija koje su potrebne prosečno obrazovanom korisniku za donošenje odluke o korišćenju Usluge.

Korišćenje Usluge ne sme biti nerazumno produžavano, pod čim se naročito smatra:

- davanje obmanjujuće informacije korisniku Usluge da će, ukoliko nastavi da koristi Uslugu, komunicirati sa određenom osobom;
- davanje obmanjujuće informacije korisniku Usluge da će, ako nastavi da koristi Uslugu, ostvariti određenu nematerijalnu ili stvarnu korist;
- davanje informacije o postojanju smetnji ili teškoća u pružanju sadržaja Usluge i, nakon toga, pozivanje korisnika da nastavi korišćenje Usluge jer se očekuje uklanjanje smetnji.

#### Opšta pravila oglašavanja Usluge

##### Član 3.

U svim promotivnim aktivnostima usluga mora biti detaljno opisana i mora sadržati cenu, na takav način da opis usluge bude lako uočljiv, čitljiv, jasan i razumljiv prosečno obrazovanom korisniku Usluge.

Prilikom pružanja usluga, KLJENT je u obavezi da obezbedi sledeće:

- Cena Usluge objavljena u medijima mora biti jasno navedena;
- Cena mora biti napisana fontom koji je po veličini tipu i boji identičan fontu broja za pružanje usluge (ako se objavljuje na televiziji ili u štampi);
- Cena mora biti saopštena svaki put kada se saopšti broj za pružanje usluge (ako se objavljuje u televizijskom ili radio programu);
- Ukoliko se radi o Usluzi koja ima elemente igara na sreću, to mora biti jasno naznačeno u reklamnim porukama i obaveštenju pre početka korišćenja Usluge.

Cena usluge mora da sadrži i iznos poreza na dodatu vrednost. Ukoliko se cene pristupa uslugi iz mobilne i fiksne mreže razlikuju, obe cene moraju biti zasebno prikazane

Svaki oglas za uslugu mora sadržati opis usluge ili informaciju na koji način se može dobiti potpun opis usluge. Opis usluge mora biti jasan, lako razumljiv i čitljiv korisniku.

Promotivne aktivnosti moraju sadržati ime i detalje kontakta operatora usluga s dodatnom vrednošću, kontakt telefonski broj koji ne sme biti iz kategorije brojeva s dodatnom vrednošću, ili informaciju o jednostavnom i besplatnom načinu pronalazanja tih podataka.

Vizuelni promotivni materijal mora sadržati informaciju o cenama koja se jednostavno pronalazi i čita i koja je jasna, lako razumljiva i čitljiva prosečno obrazovanom korisniku Usluge.

Promotivni materijal koji se samo sluša, bez vizuelne podrške (npr. radio reklama), mora da sadrži informaciju o ceni pročitano jasno i polako.

Kod promotivnih aktivnosti koje se prenose putem televizije ili nekih drugih audio-vizuelnih medija, informacija o ceni mora da bude prikazana, bilo vizuelno bilo zvučno, na isti način na koji se prikazuje broj Usluge, i treba da bude ponovljena svaki put kada se ponovi broj koji služi za korišćenje Usluge. Veličina i brzina vizuelne prezentacije moraju da budu takve da mogu da se pročitaju i razumeju sa uobičajene udaljenosti od ekrana. Zvučne prezentacije moraju da budu izgovorene polako i jasno.

Usluge koje pružaju sadržaj namenjen isključivo odraslim osobama, pre početka pružanja usluga, uz informaciju o ceni usluge i početku naplate, moraju sadržati poruku upozorenja (npr. "Ako imate manje od 18 godina i nemate dozvolu roditelja/staratelja, odmah prekinite korišćenje usluge".)

Ako se usluga koristi za prikupljanje donacija, kod svakog oglašavanja te usluge mora se jasno naznačiti koliki deo cene je namenjen donaciji, a koliki deo se odnosi na pokrivanje troškova operatera.

Uz svaki objavljeni oglas za uslugu u javnim glasilima, potrebno je objaviti naziv, punu adresu sedišta i matični broj operatora usluga sa dodatnom vrednošću, i kontakt telefonski broj, koji ne sme biti iz kategorije brojeva sa dodatnom vrednošću.

#### Sadržaj i kvalitet usluge

##### Član 4.

Sadržaj usluge mora biti u skladu sa oglašenim sadržajem te usluge.

Sadržaj usluge mora biti u skladu sa zakonima i podzakonskim propisima Republike Srbije i ne sme da podstiče korisnika Usluge niti da mu pomaže da postupa u suprotnosti sa zakonom.

Usluga ne sme da naruši privatnost korisnika Usluge niti da izazove nepotreban strah, zabrinutost ili patnju korisnika Usluge.

Usluga ne sme da podstiče korisnika Usluge na prevaru, neovlašćenu upotrebu ili ponovno korišćenje Usluge bez razloga.

#### Način obrade podataka

##### Član 5.

Usluga kojom se od pozivaoca traže određeni lični podaci mora biti u skladu sa Zakonom i posebnim propisima kojima se uređuje zaštita tajnosti podataka o ličnosti.

Podaci o ličnosti dobijeni pružanjem Usluge mogu da se koriste samo u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti podataka o ličnosti, isključivo i samo u svrhu naplate svojih usluga, te isti ne mogu da se koriste u druge svrhe, naročito ne u marketinške svrhe.

KLJENT je u obavezi da obezbedi sprovođenje svih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera zaštite podataka o ličnosti korisnika.

Podaci dobijeni pružanjem Usluge moraju da budu zaštićeni i istima mogu pristupati samo ovlašćena lica i to u svrhu naplate i radi rešavanja prigovora. Sadržaji poruka, izuzev onih za koje je uloženo prigovor, brišu se po isteku roka za prigovor, a ostali podaci u skladu sa Zakonom.

KLJENT nije ovlašćen, niti sme davati na uvid drugim licima podatke o ličnosti korisnika Usluge, osim u skladu sa Zakonom.

## II. PRINCIPI ODGOVORNOG POSLOVANJA

### Član 6.

Odgovorno poslovanje podrazumeva ustanovljenje minimalnih uslova i standarda odgovornog poslovnog ponašanja (**Principi odgovornog poslovanja**) i uspostavljanje formalnog okvira saradnje između DOPLER-a i KLIJENT-a koji će omogućiti da zajednički rade na obezbeđenju odgovornog poslovnog ponašanja u celom lancu nabavke kojim se obezbeđuju proizvodi i/ili usluge za KLIJENT-a.

#### **Poštovanje Principa**

##### **Član 7.**

Kao uslov za mogućnost da postane održivi poslovni partner DOPLER-a, KLIJENT je u obavezi da svoje poslovanje vodi u skladu sa Principima odgovornog poslovanja i Principima ponašanja (Principi) koji su ustanovljeni u OUP.

Ukoliko se identifikuje bilo koja neusaglašenost sa Principima odgovornog poslovanja i Principima ponašanja ("Neusaglašenost"), DOPLER i KLIJENT su obavezni da preduzmu sve potrebne korektivne mere za ostvarivanje poboljšanja i otklanjanje neusaglašenosti. Troškovi sprovođenja korektivnih mera padaju na teret KLIJENT-a.

Neusaglašenost koja se identifikuje na bilo koji način, uključujući aktivnosti praćenja koje u odnosu na KLIJENT-a sprovodi DOPLER, mora se otkloniti bez ikakvih troškova po DOPLER.

#### **Obaveštenje o neusaglašenosti**

##### **Član 8.**

KLIJENT je u obavezi da bez odlaganja obavesti DOPLER o eventualnoj Neusaglašenosti.

U slučaju da DOPLER sazna da na strani KLIJENT-a postoji Neusaglašenost u vreme ili nakon zaključenja ugovora o poslovnoj saradnji ili ugovora o pružanju usluga između strana, KLIJENT je obavezan da u roku koji mu DOPLER ostavi, a koji ne može biti kraći od 10 dana ni duži od 30 dana, svoje poslovanje usaglasi sa OUP.

U slučaju da KLIJENT ne uskladi svoje poslovanje sa OUP, u roku koji mu je ostavljen, DOPLER ima pravo na jednostrani raskid ugovora i u tom slučaju KLIJENT nema pravo na naknadu bilo koje vrste štete koja proizađe iz predmetnog raskida ugovora.

#### **Obaveza otklanjanja Neusaglašenosti u organizaciji klijenta**

##### **Član 9.**

Neusaglašenost sa članom 19.6 Principa ponašanja (Nedozvoljene radnje u poslovnoj praksi) po pravilu će dovesti do raskida, osim ako DOPLER ne odredi drugačije.

#### **Primena principa**

##### **Član 10.**

U slučaju da se lanac nabavke ne završava sa Klijentom, KLIJENT će biti pokretačka snaga koja će omogućiti da se Principi indirektno prenose na niži nivo u Lancu nabavke.

U tom slučaju KLIJENT se obavezuje da će ugovorom sa svojim klijentima biti predviđena sva prava i obaveze koji su predviđeni u okviru Principa odgovornog poslovanja i Principa ponašanja.

#### **Podizanje svesti**

##### **Član 11.**

U cilju podizanja svesti o značaju odgovornog poslovnog ponašanja, KLIJENT će obezbediti da sva relevantna lica u njegovoj organizaciji dobiju adekvatnu obuku i smernice za primenu standarda navedenih u Principima ponašanja.

#### **Aktivnosti praćenja**

##### **Član 12.**

KLIJENT se obavezuje da će na delotvoran način pratiti da li se Principi ponašanja dosledno poštuju unutar njegove organizacije.

KLIJENT se obavezuje da će na delotvoran način pratiti poslove svojih Klijenata u pogledu doslednog poštovanja Principa ponašanja i Principa odgovornog poslovanja, a u skladu sa smernicama DOPLER-a.

##### **Član 13.**

DOPLER, odnosno njegov ovlašćeni predstavnik imaju pravo da sprovede aktivnosti praćenja u odnosu na KLIJENT-a, a sve u cilju efikasne procene doslednog poštovanja odgovornog poslovanja, uključujući Principe ponašanja, od strane KLIJENT-a.

KLIJENT je obavezan da obezbedi DOPLER-u uslove kako bi mogao da obavlja aktivnosti praćenja.

#### **Postupanje sa informacijama o Neusaglašenosti**

##### **Član 14.**

DOPLER će informaciju o Neusaglašenosti koja nije javno dostupna tretirati kao poverljivu. Ova obaveza ne ograničava DOPLER u tome da takvu informaciju saopšti ovlašćenom operatoru javne komunikacione mreže.

Operator javne komunikacione mreže ima pravo da javno saopšti informaciju o Neusaglašenosti koja se odnosi na Lanac nabavke na zbirnom nivou, pod uslovom da se ne otkrije identitet KLIJENT-a koji je odgovoran za takvu povredu.

#### **Obaveza preduzimanja akcija radi poboljšanja u radu poddavljača**

##### **Član 15.**

KLIJENT će obezbediti da Neusaglašenosti u nižem nivou Lanca nabavke budu otklonjene bez ikakvih troškova na teret DOPLER-a. DOPLER će imati pravo da daje uputstva o načinu na koji će KLIJENT rešavati Neusaglašenosti koje se otkriju u nižem nivou Lanca nabavke.

#### **Odnos sa važećim ugovorima**

##### **Član 16.**

U slučaju sukoba Principa i odredbi bilo kog odnosno svih drugih ugovora koje DOPLER ima sa KLIJENT-om, bilo da su zaključeni pre ili posle potpisivanja ovih Opštih uslova poslovanja (u daljem tekstu: "Važeći ugovori"), primenjivaće se odredbe OUP.

#### **Trajanje**

##### **Član 17.**

KLIJENT je u obavezi da izvršava sve uslove iz Opštih uslova poslovanja, za sve vreme trajanja bilo kog Važećeg ugovora.

#### **Raskid**

##### **Član 18.**

Ako dođe do materijalnog kršenja Principa odgovornog poslovanja i Principa ponašanja, DOPLER će imati pravo da raskine bilo koji i/ili sve Važeće ugovore, uz prethodno pismeno obaveštenje od 14 kalendarskih dana. KLIJENT je saglasan da će DOPLER takođe imati pravo da traži odgovarajuće pravne lekove shodno važećim zakonima, uključujući i pravo da zahteva ispunjenje bilo kog odnosno svih uslova predviđenih ovim OUP.

Sledeće okolnosti uvek će se smatrati materijalnim kršenjem Principa, s tim da ovaj spisak nije konačan:

- svako kršenje članova 19.6.1, 19.6.3 i 19.6. Principa ponašanja;
- svako kršenje člana 10 ili
- kada u poslovanju KLIJENT-a kontinuirano postoje ozbiljna odstupanja od standarda izloženih u Principima ponašanja, uprkos pisanim zahtevima DOPLER-a da se Neusaglašenost otkloni ili
- svako kršenje člana 15 st.2 ovih Opštih uslova poslovanja.

KLIJENT je saglasan da u slučaju da DOPLER iskoristi pravo da raskine bilo koji pojedinčan i/ili sve Važeće ugovore sa KLIJENT-om, zbog materijalnog kršenja Principa, takav postupak neće se smatrati kršenjem od strane DOPLER-a bilo kog Važećeg ugovora koji bude tako raskinut, te shodno tome, ako to bude jedini razlog, na DOPLER se neće primenjivati, nikakve sankcije, naknade za raskid ugovora, itd. koje se odnose na raskid do kojeg dođe zbog kršenja ugovora, jednostranog raskida, ili zbog bilo kog drugog razloga na osnovu tih Važećih ugovora.

### **III. PRINCIPI PONAŠANJA**

#### **Član 19.**

##### **19.1. Ljudska prava**

KLIJENT se obavezuje da će poštovati međunarodno proglašena i priznata ljudska prava i uzdržavaće se od toga da na bilo koji način bude saučesnik u

kršenju ljudskih prava. KLIJENT će poštovati lično dostojanstvo, privatnost i prava svakog pojedinca.

## **19.2. Standardi rada**

### **19.2.1 Sloboda udruživanja i pravo na kolektivno pregovaranje**

KLIJENT će obezbediti i priznati pravo na slobodno udruživanje, a tamo gde se znatan deo radnika usaglasio o tome, i pravo na kolektivno pregovaranje zaposlenih i/ili radnika (zaposleni i/ili radnici će se u daljem tekstu zajedno nazivati "Zaposleni"). KLIJENT neće vršiti diskriminaciju na štetu predstavnika Zaposlenih ili članova sindikata, koji će moći da izvršavaju svoje predstavničke funkcije i na radnom mestu.

U slučajevima kada je pravo na slobodu udruživanja i kolektivno pregovaranje ograničeno shodno domaćem pravu, KLIJENT će dozvoliti Zaposlenima da slobodno izaberu svoje predstavnike.

### **19.2.2 Prinudni rad**

KLIJENT neće koristiti prisilni niti prinudni rad, uključujući između ostalog dužnički prinudni rad. KLIJENT će obezbediti da u pogledu radnog odnosa između Zaposlenog i KLIJENT-a postoji sloboda izbora, bez bilo kakve pretnje.

KLIJENT će obezbediti da svi Zaposleni imaju pravo da slobodno raskinu radni odnos/napuste posao uz poštovanje razumnog otkaznog roka. Od Zaposlenih se neće tražiti da polažu novčane depozite, lične dokumente ili slično radi dobijanja ili zadržavanja radnog mesta/posla.

### **19.2.3 Rad dece**

KLIJENT neće zapošljavati decu niti na drugi način koristiti dečji rad. U ovim Principima, reč „dete“ označava svaku osobu mlađu od 15 godina, osim ako domaće pravo odnosno domaći zakoni ne propisuju stariji obavezni uzrast u kojem dete može da napusti školu ili stariji minimalni uzrast deteta za zapošljavanje, u kom slučaju će se primenjivati taj stariji uzrast. „Dečji rad“ označava svaki rad deteta ili mlade osobe, osim ako se taj rad smatra prihvatljivim shodno Konvenciji Međunarodne organizacije rada iz 1973. godine o minimalnoj starosti za zapošljavanje (C 138).

Ukoliko se otkrije da se bilo koje dete nalazi na radu u prostorijama KLIJENT-a, KLIJENT će bez odlaganja preduzeti mere da se ta situacija reši u skladu sa najboljim interesom deteta.

KLIJENT će obezbediti da osobe mlađe od 18 godina ne obavljaju nikakve opasne poslove. U ovim Principima „opasni poslovi“ podrazumevaju rad koji izlaže decu fizičkom, psihičkom ili seksualnom zlostavljanju; rad ispod zemlje, ispod vode, na opasnim visinama, u skućenom prostoru; rad sa opasnim mašinama, opremom i alatima, ili rad koji uključuje rukovanje velikim teretima ili njihovo prenošenje; izlaganje opasnim supstancama, agensima ili procesima, temperaturama, nivoima buke ili vibracijama; naročito teške uslove kao što je prekovremeni rad ili rad noću, ili kada je dete neosnovano zadržano u prostorijama KLIJENT-a.

### **19.2.4 Nepostojanje diskriminacije**

KLIJENT će zabraniti direktnu ili indirektnu negativnu diskriminaciju po osnovu rase, boje, pola, seksualne orijentacije, jezika, vere, političkih ili drugih mišljenja, nacionalnog ili društvenog porekla, imovinskog, porodičnog ili drugog statusa, a promovisaće jednakost mogućnosti odnosno tretmana u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja.

KLIJENT će zabraniti i neće tolerisati, kao ni sprovesti nad svojim Zaposlenima, bilo koje neprihvatljivo ili ponižavajuće postupanje, uključujući mentalnu okrutnost, seksualno uznemiravanje ili gestove diskriminacije, govor ili fizički kontakt koji je seksualan ili koji predstavlja prisilu, pretnju, uvredu ili iskorišćavanje.

### **19.2.5 Uslovi zaposlenja**

KLIJENT će obezbediti naknadu za rad koja zadovoljava sve domaće pravne standarde o minimalnoj zaradi. Zaposlenima se mora jasno i blagovremeno saopštiti po kom osnovu će biti plaćani.

KLIJENT će obezbediti da radno vreme ne bude predugačko i da u najmanju ruku bude usaglašeno sa pozitivnim domaćim propisima.

KLIJENT će poštovati potrebu svakog pojedinačnog Zaposlenog za odmorom i obezbediće da svi Zaposleni imaju pravo na adekvatno plaćeno odsustvo s posla.

KLIJENT će obezbediti da svi Zaposleni dobiju pisane ugovore o radu, u kojima će biti navedeni uslovi zapošljavanja na jeziku koji je razumljiv Zaposlenom.

## **19.3 Zdravlje i bezbednost**

KLIJENT će obezbediti da Zaposleni imaju zdravo i bezbedno radno okruženje u skladu sa međunarodno priznatim standardima.

KLIJENT će preduzeti sve mere koje su u njegovoj moći radi kontrole rizika i preduzeće neophodne mere predostrožnosti radi sprečavanja nastanka povreda na radnom mestu i profesionalnih oboljenja. Kad god je to potrebno, Zaposlenima će se obezbediti odgovarajuća lična zaštitna oprema i dobiće nalog za njeno korišćenje.

KLIJENT će obezbediti odgovarajuću redovnu obuku s ciljem da Zaposleni budu adekvatno obrazovani o pitanjima koja se tiču zdravlja i bezbednosti.

U slučajevima kada obezbeđuje smeštaj svojim Zaposlenima, KLIJENT će obezbediti da isti bude čist, bezbedan i da zadovoljava osnovne potrebe Zaposlenih i, tamo gde je to potrebno, osnovne potrebe njihovih porodica.

## **19.4 Životna sredina**

KLIJENT će postupati preventivno prema životnoj sredini, pokretaće inicijative za promovisanje veće ekološke odgovornosti i ohrabriće razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija.

KLIJENT će postupati u skladu sa relevantnim domaćim i međunarodno priznatim ekološkim standardima.

KLIJENT će svesti na najmanju moguću meru svoj uticaj na životnu sredinu i kontinuirano će unapređivati svoj ekološki učinak.

## **19.5 Nedozvoljene radnje u poslovnoj praksi**

### **19.5.1 Korupcija i druge nedozvoljene radnje u poslovnoj praksi**

KLIJENT će se pridržavati važećih zakona i propisa koji se odnose na mito, korupciju, prevaru i svaku drugu nedozvoljenu radnju u poslovnoj praksi. KLIJENT neće nuditi, obećavati niti nepropisno davati prednost, uslugu ili stimulaciju nijednom državnom službeniku, međunarodnoj organizaciji ili bilo kom trećem licu. Ova odredba će se primenjivati bez obzira na to da li je nepropisna prednost nuđena direktno ili preko posrednika.

### **19.5.2 Pokloni, gostoprimstvo i troškovi (poslovna reprezentacija)**

KLIJENT neće, direktno niti indirektno, nuditi poklone DOPLER-ovim zaposlenima niti njegovim predstavnicima niti ikome ko je u bliskoj vezi sa njima, osim ako je poklon simbolične vrednosti. Izrazi gostoprimstva, kao što su društveni događaji, poslovni ručkovi ili večere ili drugi oblici zabave, mogu se ponuditi jedino u poslovne svrhe, uz uslov da troškovi ostanu u razumnim granicama. Putne troškove lica koje predstavlja Dopler snosiće DOPLER. Izrazi gostoprimstva, pokriće troškova odnosno pokloni neće se nuditi niti primati u situacijama kada su u toku pregovori o zaključenju ugovora, učešće na tenderima ili dodela ugovora.

### **19.5.3 Pranje novca**

KLIJENT će se čvrsto suprotstavljati svim oblicima pranja novca i preduzeće mere kako bi sprečio da se njegove finansijske transakcije koriste za pranje novca od strane drugih.

### **19.5.4 Konkurencija**

KLIJENT neće ni pod kakvim okolnostima prouzrokovati niti učestvovati u bilo kakvom kršenju opštih ili posebnih propisa o zaštiti konkurencije, kao što su nezakonita saradnja u utvrđivanju cena, protivzakonita podela tržišta ili bilo kakvo drugo ponašanje koje predstavlja kršenje važećih zakona o zaštiti konkurencije.