

STANDARDI KORIŠĆENJA LAKI UREĐAJA

- LAKI uređaji obuhvataju LAKI BOX i LAKI TV uređaje preko kojih se korisnicima posredstvom fiksne internet konekcije omogućava praćenje različitih multimedijalnih servisa kao što su televizija/ video/ audio/ tekst/ grafika/ podaci i slično. LAKI uređaji omogućavaju njihovom kupcu i da prati digitalnu televiziju preko Orion TV aplikacije koja je inkorporisana i instalirana na ovim uređajima.
- Detaljne karakteristike i specifikacija LAKI uređaja navedena je na WEB stranici <http://laki.eu>
- U LAKI uređaje inkorporisan je zatvoreni operativni sistem zasnovan na Android platformi koji sadrži unapred definisane, preinstalirane aplikacije i servise trećih lica putem kojih kupac navedenih LAKI uređaja može pratiti dostupne željene sadržaje. Sadržaji koji su dostupni kupcima LAKI BOX-a, uključujući tu i programski sadržaj, mogu se pratiti samo preko TV uređaja. Sadržaji koji su dostupni kupcima LAKI TV-a, uključujući tu i programski sadržaj, mogu se pratiti samo na tom uređaju.
- Preduslov korišćenja inkorporisanih i preinstaliranih sadržaja koji su dostupni putem LAKI uređaja, jeste posedovanje fiksne internet konekcije odgovarajuće brzine, imajući u vidu da se komunikacija odvija posredstvom Internet protokola (IP).
- Kupac LAKI uređaja može koristiti internet usluge Orion telekom-a ili nekog drugog internet provajdera, odnosno operatora. Imajući u vidu da kvalitet i performanse servisa, kvalitet slike i drugi parametri zavise od kvaliteta i brzine internet usluge, u slučaju da korisnik koristi internet usluge drugog operatora, Orion telekom neće biti odgovoran za kvalitet navedenih sadržaja, slike i drugih parametara. Kvalitet rada programskih i drugih sadržaja koji su dostupni kupcima LAKI uređaja takođe zavise i od brojnih drugih okolnosti koje su van kontrole Orion telekoma, kao što su podešavanja lokalne računarske mreže, opterećenost WiFi mreže, postojanje firewall-a, ograničavajući propisi na teritoriji na kojoj se koristi i slično. Stoga Orion telekom ne može garantovati da će sadržaji koji su korisniku dostupni funkcionisati bez prekida, kašnjenja i grešaka i da će zadovoljiti sve potrebe korisnika i biti neprekidno dostupni. Orion telekom ne odgovara za bilo koju direktnu ili indirektnu štetu koja bi mogla nastati usled prekida internet konekcije, opterećenja mreže i sličnih smetnji prilikom korišćenja dostupnih sadržaja.
- Korisniku će svakako biti omogućeno da prijavi probleme i smetnje u funkcionisanju pozivanjem broja Korisničkog servisa (011/4100 100) ili slanjem prijave na email adresu korisnicka.zona@oriontelekom.rs.



- Kupac LAKI uređaja između ostalih preinstaliranih aplikacija i servisa trećih lica, može koristiti i Orion TV aplikaciju na osnovu koje ima mogućnost da prati digitalnu televiziju – IPTV. Kupovinom LAKI uređaja, kupac dobija mogućnost probnog korišćenja navedene aplikacije u odgovarajućem vremenskom periodu u skladu sa aktuelnom ponudom Orion telekom-a. U okviru probnog perioda, kupac će moći da besplatno prati programski sadržaj koji je u okviru osnovnog paketa TV kanala, a ima mogućnost i da poruči/kupi neki od doplatnih paketa kanala iz ponude Orion TV aplikacije prema cenovniku koji je dostupan na sajtovima <http://www.laki.eu> i/ili <http://www.orientv.rs>.
- Preduslov korišćenja Orion TV aplikacije preko LAKI uređaja jeste prethodna saglasnost korisnika sa odredbama Opštih uslova pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga Orion telekoma, Posebnim uslovima korišćenja aplikacije Orion TV, Pravilnikom o obradi i zaštiti podataka o ličnosti i ostvarenim elektronskim komunikacijama korisnika. Sa otpočinjanjem korišćenja Orion TV aplikacije korisnik potvrđuje da je, u cilju predugovornog informisanja, pročitao sva nabrojana dokumenta i sa njima se saglasio. Sva relevantna dokumenta Orion telekoma su javno dostupna na WEB stranicama <http://www.orientelekom.rs>, <http://www.laki.eu>, <http://www.orientv.rs> kao i na zahtev korisnika.
- Određeni servisi i sadržaji trećih lica kojima kupac LAKI uređaja može pristupiti podležu promenama, određeni sadržaji mogu biti nedostupni na određenim teritorijama, dok se za pristup određenim sadržajima zahteva i posebna pretplata. Takođe, sadržaji i aplikacije mogu sadržati i promotivne informacije, eksterne linkove za pristup različitim sadržajima ili web lokacijama. Navedenim sadržajima korisnik pristupa na sopstvenu odgovornost budući da Orion telekom nije odgovoran za kreiranje navedenih sadržaja/servisa niti su oni pod kontrolom ili nadzorom Orion telekoma zbog čega Orion telekom ne može ni garantovati za njihov kvalitet.
- U cilju unapređenja i što veće funkcionalnosti sadržaja koji su dostupni kupcima LAKI uređaja, isti se obavezuju da omoguće operatoru ažuriranje svih navedenih sadržaja. Ažuriranje podrazumeva, ali se ne ograničava na promenu interfejsa, popravke različitih grešaka, poboljšanje kompatibilnosti sa različitim uređajima, podešavanje i ažuriranje softvera, novih modula, instalacija potpuno novih aplikacija ili drugih servisa. Orion telekom zadržava prava da onemogući korisniku korišćenje pojedinih sadržaja koji nisu ažurirani ili zastarelih verzija aplikacija i drugih sadržaja, uz prethodno obaveštavanje korisnika 15 dana unapred. Za vreme ažuriranja i potrebnih unapređenja, te eventualnih radova na infrastrukturi, ova usluga ili njeni pojedini sadržaji mogu privremeno biti nedostupni.



- Svi sadržaji koji su dostupni kupcima LAKI uređaja namenjeni su isključivo za ličnu i nekomercijalnu upotrebu. Pretplatnik je saglasan da neće dostupne sadržaje koristiti u javne i komercijalne svrhe. Orion telekom odobrava ograničen, neekskluzivan i neprenosivi pristup ovim sadržajima. Izuzev navedenog, nijedno pravo, vlasništvo ili interes ne prenose se na kupca. Kupac je saglasan da koristi sadržaje i aplikacije, uključujući sve karakteristike i funkcionalnosti povezane sa istima, u skladu sa važećim zakonima, propisima ili drugim ograničenjima za njihovo korišćenje. Kupac LAKI uređaja se obavezuje da neće arhivirati, reprodukovati, distribuirati, menjati, prikazivati, izvoditi, objavljivati, licencirati, stvarati izvedene proizvode, ponuditi na prodaju ili koristiti (osim na način kako je to izričito odobreno ovim Standardima korišćenja), sadržaje i informacije kojima ima pristup.
- Kupac LAKI uređaja je saglasan da neće zaobići, ukloniti, izmeniti, deaktivirati, degradirati ili sprečiti bilo koju zaštitu sadržaja, koristiti bilo koji robot, rezač ili druga automatizovana sredstva za pristup sadržajima, vršiti dekompilaciju, obrnuti inženjering ili rastavljanje softvera ili drugih proizvoda ili dostupnih procesa, umetnuti bilo koji programski kod ili proizvod ili manipulirati sadržajima na drugi način. Orion telekom može prekinuti ili ograničiti korišćenje sadržaja ukoliko kupac LAKI uređaja kojem su ovi sadržaji po tom osnovu dostupni, prekrši navedene uslove ili vrši nezakonito ili prevarno korišćenje istih.
- Preduslov za kupovinu LAKI uređaja jeste uredna uplata. Sva plaćanja vrše se u zvaničnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD).
- Kupovina LAKI uređaja može se izvršiti online tj. preko interneta, platnom karticom, preko Orion web shopa ili pouzećem preko kurirske službe.
- Aktuelne informacije o svim primenjivim naknadama, tarifama, troškovima, postojećim paketima kao i načinima plaćanja sadržane su u Cenovniku usluga objavljenom na WEB stranici <http://www.laki.eu> i <http://www.oriontv.rs>.
- Način plaćanja i isporuke LAKI uređaja pouzećem preko kurirske službe:
 - Ukoliko kupac naručuje LAKI uređaj putem interneta i/ili ukoliko mu se uređaj dostavlja preko kurirske službe, u tom slučaju dužan je da obavesti Orion telekom o broju telefona putem kojeg će biti kontaktiran u cilju realizacije narudžbine kao i da obavesti Orion telekom o adresi na koju će biti izvršena isporuka željenog uređaja. Ukoliko kupac ostavi netačne podatke, Orion



telekom neće biti odgovoran za nemogućnost realizacije narudžbine kupca kao i uredne isporuke odabranog uređaja.

- Orion telekom je u obavezi da obezbedi isporuku kupljenog uređaja i zadržava pravo pozivanja kupca radi provere podataka iz narudžbine i u slučaju sumnje pravo da otkáže narudžbinu.
- Isporuka kupljenog LAKI uređaja se vrši na celoj teritoriji Rebulike Srbije od strane trećeg lica koje po ugovoru ovlasti Orion telekom. Orion telekom je u obavezi da obezbedi da se uređaj isporuči u orginalnom pakovanju u ispravnom i funkcionalnom stanju. Orion telekom se obavezuje da robu dostavi kurirskoj službi u roku od 72 časa od trenutka narudžbine.
- Kurirska služba dostavlja naručenu robu u roku ne dužem od 5 (pet) radnih dana. Kurirska služba ima isključivu odgovornost za isporuku naručenog uređaja kupcu. Kurirska služba pošiljku donosi na adresu za isporuku kupcu u periodu od 8-16 h. Kupac se obavezuje da u tom periodu obezbedi da na adresi za isporuku pošiljke bude lice koje će preuzeti pošiljku. Kurirska služba pokušava da uruči pošiljku u dva navrata. Ukoliko kupac ili lice koje može preuzeti pošiljku ne bude na adresi za isporuku, Kurirska služba će kontaktirati kupca na telefon kupca i dogovori novi termin isporuke. Ukoliko kupac ni tada ne bude pronađen na adresi dostave, pošiljka će se vratiti. Po povratku pošiljke, kupac će biti kontaktiran kako bi se ustanovio razlog neuručjenja i kako bi se dogovorilo ponovno slanje.
- Prilikom preuzimanja pošiljke, odnosno LAKI uređaja, potrebno je da kupac vizuelno pregleda paket da bi se uverio da ne postoje neka vidna oštećenja. Ukoliko kupac primeti da je roba oštećena, ovlašćen je da odbije prijem pošiljke. Ukoliko kupac ne vrati pošiljku, odnosno uređaj, smatraće se da isti nema oštećenja i da je u ispravnom stanju.
- Račun za odabrani LAKI uređaj sadrži, između ostalog, iznos vrednosti uređaja, obaveze po osnovu javnih prihoda (porezi, takse i dugo) i informaciju o načinu plaćanja.
- Račun za prodati LAKI uređaj (i željeni paket) dostavlja se kupcu putem kurirske službe na navedenoj adresi koju je kupac naveo prilikom naručivanja. Ukoliko kupac naručuje putem WEB stranice <http://www.laki.eu>, kao momenat naručivanja uzima se potvrda narudžbine od strane Orion telekoma.



- Prilikom plaćanja pouzećem, kupac plaća obračunati iznos Kurirskoj službi, prema dostavljenom računu. Kupac je dužan da preuzme jedan primerak računa, a drugi da potpiše i preda kurirskoj službi.
 - Prilikom plaćanja kupac plaća obračunati iznos po cenovniku, dok troškove transakcije (bankarske troškove) i kurirske službe snosi Orion telekom.
 - Orion telekom nije odgovoran u slučaju da kupac ne primi blagovremeno račun usled propusta kurirske službe. Kupac je dužan da odmah po isteku uobičajenog roka za prijem računa obavesti Orion telekom o tome i zatraži slanje duplikata.
- Dodatne informacije o online plaćanju platnim karticama:
- Zaštita privatnosti korisnika: Orion telekom se obavezuje da će čuvati privatnost svih kupaca/korisnika. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje kupaca/korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo kupcima/korisnicima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mejling lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o kupcima/korisnicima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni Orion telekoma (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.
 - Zaštita poverljivih podataka o transakciji: Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije. Sigurnost podataka prilikom kupovine garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.
 - Povraćaj sredstava: U slučaju vraćanja robe/uređaja i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Orion telekom je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.
- Reklamacije i povrat robe/uređaja:
- Ukoliko je kupac LAKI uređaja smatra da postoje nepravilnosti u obračunu, sa isporučenim uređajem ili smatra da postoje neke druge nepravilnosti u vezi sa obavljenom kupovinom, potrebno je da uloži reklamaciju. Orion telekom neće uvažiti reklamacije koje su nejasne, nepotpune i podnete neblagovremeno, kao ni reklamacije koje nisu podnete od strane kupca.



- Ako se u toku garantnog roka ispostavi da isporučeni LAKI uređaj nije saobrazan navedenoj specifikaciji uređaja, kupac koji je obavestio prodavca o toj nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od Orion telekoma da otkloni tu nesaobraznost ukoliko ista bude utvrđena, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe. Kupac ima pravo da bira da Orion telekom nesaobraznost robe otkloni opravkom ili zamenom. Ako otklanjanje nesaobraznosti nije moguće opravkom ili zamenom, kupac ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora, sve u skladu sa odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača
- Reklamacija mora da sadrži precizan opis nepravilnosti u obračunu ili drugog razloga za reklamaciju i mora biti potpisana od strane kupca. Uz reklamaciju potrebno je dostaviti i račun. Ukoliko je plaćanje obavljeno putem platne kartice, kupac u reklamaciji obavezno navodi i detalje potvrde o uspešno obavljenom plaćanju.
- Kupac koji je LAKI uređaj kupio putem Interneta odnosno ukoliko mu je uređaj dostavljen od strane kurirske službe ima pravo da odustane od kupovine u roku od 14 dana od dana kada uređaj dospe u državinu kupca, odnosno lica koje je kupac ovlastio za prijem uređaja, bez navođenja razloga i dodatnih troškova. U slučaju odustanka od kupovine, kupac je dužan da LAKI uređaj vrati Orion telekomu, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao zahtev za odustajanje.
- Roba se vraća o trošku kupca, slanjem robe poštom na adresu Orion telekoma: Naselje Zemun polje, Mala pruga 8, 11 080 Zemun.
- Kupac je obavezan da proizvod vrati neoštećen i u originalnoj ambalaži (sa kompletnom sadržinom paketa u smislu daljinskog upravljača, pripadajućih kablova i napajanja), odnosno u istom stanju kakvom je i isporučen, bez ikakvih mehaničkih ili bilo kakvih drugih oštećenja. Kupac je odgovoran za umanjenu vrednost uređaja koja nastane kao posledica neadekvatnog rukovanja konkretnim LAKI uređajem čiji se povraćaj vrši.
- Orion telekom je u slučaju odustanka kupca od kupovine LAKI uređaja u navedenom roku od 14 dana, dužan da kupcu vrati iznos koji je kupac platio za navedeni uređaj kao i eventualni iznos koji je platio za željeni paket TV kanala i to u roku od 14 dana od dana prijema zahteva za odustanak. Orion telekom je ovlašćen da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije uređaj koji se vraća, ili dok kupac ne dostavi dokaz da je uređaj poslao.



- Kupac LAKI uređaja je saglasan da mu Orion telekom sve relevantne informacije u vezi sa korišćenjem sadržaja dostupnih na LAKI uređajima može prosleđivati putem registrovanih podataka kupca i/ili putem njegovog broja mobilnog telefona.
- Ovi standardi korišćenja LAKI uređaja se objavljuju dana 01.12.2019. godine kada i stupaju na snagu.

