



Crnogorski Telekom A.D.

broj / 07-22922

Podgorica / 08.12.2015

PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Gospodin

Zoran Sekulić, izvršni direktor

0102 7306/1

POŠILJALAC CRNOGORSKI TELEKOM A.D.
PREDMET Ponuda i pretplatnički ugovori za Magenta1 uslugu
DATUM 08.12.2015. godine

Poštovani,

Crnogorski Telekom je obavijestio Agenciju dopisom broj 07-20705 od 2. novembra 2015. godine, o planiranju uvođenja nove ponude za fizička lica, pod nazivom Magenta 1. U cilju stvaranja svih pretpostavki za pružanje nove usluge, stručne službe Telekomu su sa stručnim službama Agencije izvršile preliminarna usaglašavanja teksta ponude i pretplatničkih ugovora za pomenutu uslugu.

Stoga, u prilogu ovog dopisa, dostavljamo sledeća dokumenta, radi pribavljanja saglasnosti Savjeta Agencije:

- Ponuda za Magenta 1 uslugu
- Pretplatnički ugovor za Magenta 1 uslugu – za korisnike preko bakra
- Pretplatnički ugovor za Magenta 1 uslugu - za korisnike preko optike

Nadamo se da ce Savjet Agencije dati saglasnost na dostavljena dokumenta kako bi smo mogli u skladu sa planiranim, blagovremeno otpoceti sa pruzanjem ove usluge.

Srdačan pozdrav,

Vladimir Beratović
Pomoćnik izvršnog direktora za korporativne poslove



CRNOGORSKI TELEKOM A.D.

Adresa: Moskovska 29 | 81000 Podgorica, Crna Gora
Telefon: +382 20 433 433 | E-mail: office@telekom.me | Internet: www.telekom.me
PIB: 02289377 | PDV reg. broj 20/31-00049-4
Žiro račun: Crnogorska komercijalna banka 510-103-22; 510-110-98; 510-505-77 | Societe Generale Montenegro 550-111-41



PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Ponuda za Magenta 1 uslugu
Podgorica _____ godine

Član 1

- 1.1. Ovom Ponudom se uređuju međusobna prava i obaveze ugovornih strana u vezi sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa za Magenta 1 paket usluga koja podrazumijeva korišćenje sljedećih usluga: govorni servis fiksne telefonije, mobilnu telefoniju, Extra TV i internet od strane Pretplatnika, koji podnese zahtjev za isto u periodu od do godine.
- 1.2. Pretplatnik po ovoj Ponudi dobija: po govornom servisu telefonski priključak radi pristupa telekomunikacionoj mreži Davaoca usluga i dodjeljuje mu se pretplatnički broj (ukoliko mu isti nije dodijeljen po ugovoru zaključenom u ranijem periodu), za mobilnu telefoniju dobija postpaid karticu sa brojem (ukoliko mu isti nije dodijeljen po ugovoru zaključenom u ranijem periodu), zatim Extra TV koja podrazumijeva isporuku video, audio te multimedijalnih sadržaja organizovanih kao linearni kanal ili organizovanih u pakete (osnovni, dodatni paket itd.) preko Internet protokola i uslugu koju čini: Programi, Videoteka (VOD) i Interaktivni sadržaj, kao i Internet koji čini korišćenje brzog pristupa na Internet mrežu korišćenjem raspoložive tehnologije.
- 1.3. Pretplatnik sa pretplatničkim ugovorom (u daljem tekstu: Ugovor) bira jedan od Magenta 1 tarifnog paketa:

Magenta 1 M paket				
Cijena mjesečne pretplate 25.90 EUR				
Fixna telefonija	Mobilna telefonija	Extra TV	Internet	
Komfor paket (neograničeni pozivi prema Telekom fiksnoj mreži) + 2.000 minuta prema Telekom mobilnoj mreži	60 minuta prema svim mobilnim i fiksnim mrežama u Crnoj Gori	Extra TV Mini + Extra TV Pink paket	Mjesečni protok uključen u osnovnu cijenu	10 GB
			Preuzimanje/slanje podataka; max brzina	ADSL: 4/0.256 Mbp* ili Optika: 20/1 Mbps*
			e-mail nalog	1
			Dinamička IP adresa	1

* Pretplatnik koji koristi Magenta 1 uslugu sa M paketom putem optičke pristupne mreže može da koristi samo Internet downloada do 20Mbps i uploada do 1Mbps, a Pretplatnik koji koristi Internet putem ADSL priključka može da koristi samo navedeni ADSL download i upload.

Magenta 1 L paket				
Cijena mjesečne pretplate 35.90 EUR				
Fixna telefonija	Mobilna telefonija	Extra TV	Internet	
Komfor paket (neograničeni pozivi prema Telekom fiksnoj mreži) + 2.000 minuta prema Telekom mobilnoj mreži	<ul style="list-style-type: none">60 minuta prema svim mobilnim i fiksnim mrežama u Crnoj Gori2.000 minuta prema fiksnoj i mobilnoj mreži Telekoma*2.000 SMS-ova prema mobilnoj mreži Telekoma1 GB (SSD na 64kbps)	Extra TV Start + Extra TV Pink + Extra TV Arenasport paket	Mjesečni protok uključen u osnovnu cijenu	Flat u skladu sa politikom fer korišćenja iz priloga
			Preuzimanje/slanje podataka; max brzina	ADSL: 4/0.256 Mbps** ili Optika: 40/4Mbps**
			e-mail nalog	1
			Dinamička IP adresa	1

*Minuti prema fiksnoj i mobilnoj mreži troše se nakon potrošnje 60 minuta prema svim mrežama u Crnoj Gori.

**Pretplatnik koji koristi Magenta 1 uslugu sa L paketom putem optičke pristupne mreže može da koristi samo Internet downloada do 40Mbps i uploada do 4Mbps, a Pretplatnik koji koristi Internet putem ADSL priključka može da koristi samo navedeni ADSL download i upload.

Magenta 1 XL paket				
Cijena mjesečne pretplate 45.90 EUR				
Fixna telefonija	Mobilna telefonija	Extra TV	Internet	
Komfor paket (neograničeni pozivi prema Telekom fiksnoj mreži) + 2.000 minuta prema Telekom mobilnoj mreži	<ul style="list-style-type: none">60 minuta prema svim mobilnim i fiksnim mrežama u Crnoj Gori2.000 minuta prema fiksnoj i mobilnoj mreži Telekoma*2.000 SMS-ova prema mobilnoj mreži Telekoma1 GB (SSD na 64kbps)1 prepaid broj sa 2 EUR mjesečne dopune**	Extra TV Start + Extra TV Maxi paket***	Mjesečni protok uključen u osnovnu cijenu	Flat u skladu sa politikom fer korišćenja iz priloga
			Preuzimanje/slanje podataka; max brzina	ADSL: 8/1Mbps*** ili Optika: 80/8 Mbps****
			e-mail nalog	1
			Dinamička IP adresa	1

*Minuti prema fiksnoj i mobilnoj mreži troše se nakon potrošnje 60 minuta prema svim mrežama u Crnoj Gori.

** Davalac usluga Pretplatniku dodjeljuje SIM karticu sa »Telekom prepaid« paketom sa uslovima korišćenja prepaid usluga koji se odnose na taj paket i sa mjesečnom dopunom prepaid računa u vrijednosti od 2,00 EUR tokom korišćenja Magenta XL paketa. Dopuna prepaid računa će se vršiti svakog prvog u mjesecu. Ukoliko Pretplatnik već posjeduje prepaid broj, to se vrijednost dopune od 2,00EUR mjesečno može vršiti, po izboru Pretplatnika, na prepaid račun za taj broj.

***Extra TV Maxi paket uključuje sve dodatne Extra TV pakete date u Prilogu br 3 ove ponude kao i Pick Box - aplikaciju za gledanje filmova i serija. O detaljima sadržaja aplikacije Pretplatnik se može upoznati na web strani Davaoca usluga www.telekom.me.

***Pretplatnik koji koristi Magenta 1 uslugu sa XL paketom putem optičke pristupne mreže koristi samo Internet downloada do 80Mbps i uploada do 8Mbps, a Pretplatnik koji koristi Internet putem ADSL priključka može da koristi samo navedeni ADSL download i upload.

Cijene poziva su date u prilogu ove Ponude saglasno Cjenovniku Davaoca usluga.

- 1.4. Ukoliko se po ovoj Ponudi Pretplatnik opredijeli za Magenta 1 M paket i:
 - Tokom mjeseca potroši ukupni kapacitet koji ne prelazi mjesečni protok uključen u osnovnu cijenu kako je to definisano u datoj tabeli Pretplatnik će na kraju mjeseca platiti iznos mjesečne pretplate koji je za naveden i paket definisan ovom Ponudom.
 - Tokom mjeseca potroši ukupni kapacitet koji prelazi mjesečni protok uključen u osnovnu cijenu dodatno potrošeni kapacitet (po zahtjevu Pretplatnika) će se naplatiti na način što će se svaki dodatni GB naplatiti po cijeni od 3.04€ (sa PDV-om).
 - Mjerna jedinica za obračun dodatno potrošenog protoka je 1GB.
- 1.5. Pretplatnik ne može prenositi neiskorišćeni mjesečni protok iz jednog mjeseca u drugi.
- 1.6. Pretplatniku koji je izabrao Magenta 1 L ili XL paket se za internet uslugu obezbjeđuje i neograničen mjesečni protok saglasno politici »fer korišćenja servisa« Davaoca usluga čiji se sadržaj nalazi u prilogu ove Ponude, kao i na web adresi: www.telekom.me. Pretplatnik koji koristi Magenta 1 uslugu putem optičke pristupne mreže može da koristi samo Internet putem navedenog Optika download/ uploada po izabranom Magenta 1 paketu, a Pretplatnik koji koristi Internet putem ADSL priključka može da isti koristi samo putem navedenog ADSL download a/uploada po izabranom Magenta 1 paketu.
- 1.7. Davalac usluga Pretplatniku koji je izabrao Magenta 1 L ili XL paket i koristi Internet putem ADSL priključka daje mogućnost da, ukoliko se nalazi u 4G mreži pokrivenosti Davaoca usluga, može po sopstvenom izboru da koristi, bez obaveze plaćanja naknade za isto, i »Hibrid« (HA) uz izabrani paket. »Hibrid« podrazumijeva: ADSL pristup internetu sa brzinom definisanom izabranim L ili XL Magenta 1 paketom po datoj tabeli uz dodatak mobilnog interneta sa dodatnih 20GB protoka po punoj brzini (do 20/1 Mbps). Nakon potrošenih 20GB, mobilni internet se gasi i Pretplatnik nastavlja da koristi ADSL sa definisanom brzinom. Pretplatnik se Ugovorom opredjeljuje da li će koristiti »Hibrid« uz izabrani Magenta 1 L ili XL paket.
Davalac usluga za Hibrid uslugu obezbjeđuje Pretplatniku opremu koju čini hibridni ruter i postpaid data karticu i koju instaliraju isključivo stručne službe Davaoca usluga. Oprema ostaje u vlasništvu Davaoca usluga. Ukoliko Pretplatnik u toku trajanja Ugovora iskaže potrebu za korišćenjem Hibrid usluge, a posjeduje ADSL opremu koja istu ne podržava, Davalac će izvršiti zamjenu oprema bez obaveze Pretplatnika za plaćanjem ikakvih naknada po tom osnovu.
- 1.8. Pretplatniku se ovom Ponudom uz izabrani paket obezbjeđuje i: e-mail nalog i dinamička IP adresa na način i u broju navedenom u tabeli za izabrani paket. Pretplatnik je oslobođen obaveza plaćanja nadoknada za isto.
- 1.9. Pretplatnik po ovoj Ponudi ima mogućnost da resurse mobilne mreže po izabranom Magenta 1 paketu koristi:
 - ili po postpaid ugovoru za mobilnu mrežu zaključenom u ranijem periodu sa datim pretplatničkim brojem (postojeći tf broj),
 - ili po Ugovoru zaključenom po ovoj Ponudi pri čemu tu se, po njegovom zahtjevu, može dodijeliti novi tf broj.Pretplatnik se Ugovorom opredjeljuje za način korišćenja resursa mobilne mreže iz izabranog Magenta 1 paketa.
- 1.10. Ukoliko Pretplatnik u toku trajanja Ugovora zaključenog po ovoj Ponudi otkáže postpaid ugovor za mobilnu mrežu zaključen u ranijem periodu putem kojeg je koristio resurse mobilne mreže po ovoj Ponudi, to ima mogućnost da nastavi da koristi date resurse ili po nekom drugom postpaid tf broju Davaoca usluga (ukoliko isti posjeduje) ili po novom postpaid tf broju koji mu Davalac usluga dodijeli po ovoj Ponudi.
- 1.11. Pretplatnik tokom prve polovine minimalnog perioda trajanja Ugovora zaključenog po ovoj Ponudi nema pravo da pređe na Magenta 1 paket sa nižom pretplatnom u odnosu na paket izabran prilikom zaključenja Ugovora. Pretplatnik može preći na Magenta 1 paket sa većim kapacitetom i pretplatnom u bilo kojem trenutku.

Član 2.

- 2.1. Cijena korišćenja Magenta 1 usluge po ovoj Ponudi se sastoji od:
 - a) zasnivanja pretplatničkog odnosa sa Magentu 1 u iznosu od 50,00 EUR
 - b) cijene pretplate u zavisnosti od izabranog paketa, a u skladu sa tabelama iz prethodnog člana. U cijenu pretplate je uključena i mjesečna naknada za pristup mreži
 - c) cijenu instalacije Opreme u iznosu od 50.35 EUR, ukoliko je instalacija izvršena od strane Davaoca usluga
 - d) mjesečne potrošnje
- 2.2. Sve cijene iz ove Ponude su date sa PDV-om. Cijene su date sa primjenom matematičkog pravila zaokruživanja.
- 2.3. U slučaju da je usluga po ovoj Ponudi aktivirana u toku tekućeg obračunskog perioda iznos pretplate će biti obračunat srazmjerno broju dana preostalih do završetka obračunskog perioda. U navedenom slučaju resursi iz paketa za taj mjesec biće proporcionalno dodjeljeni.
- 2.4. Pogodnosti: Po ovoj Ponudi Pretplatniku se, ukoliko se opredijeli za ugovor na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca, obezbjeđuju pogodnosti koje čine:
 - Zasnivanje pretplatničkog odnosa sa Magentu 1 bez obaveze plaćanja cijene za isto iz stava 2.1.
 - Instalacije Opreme bez obaveze plaćanja cijene za isto iz stava 2.1.Date pogodnosti se ne odnose na Pretplatnika koji po ovoj Ponudi zaključi Ugovor na određeno vrijeme od 12 mjeseci.
- 2.5. Prihvatanjem ove Ponude Pretplatnik će koristiti uslugu samo po uslovima definisanim ovom Ponudom.

Član 3.

- 3.1. Pretplatnik je upoznat da telefonski priključak za govorni servis ostaje u vlasništvu Davaoca usluga i da dodjelom pretplatničkog broja stiče samo pravo na trajno korišćenje broja nezavisno od pružaoca servisa pristupa mreži, isključivo za ugovorenu svrhu. U slučaju da je Pretplatnik u prethodnom periodu zaključio pretplatnički ugovor za govorni servis po kojem mu je dodijeljen pretplatnički broj, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem datog broja po ovoj Ponudi.
- 3.2. Pretplatnik prilikom potpisivanja Ugovora po ovoj Ponudi preuzima i Opremu (sa upustom za upotrebu) i ista ostaje u vlasništvu Davaoca usluga.

Tabela: Oprema sa maloprodajnom cijenom (koju Pretplatnik plaća u slučaju kada po raskidu Ugovora Opremu ne vrati ili je vrati oštećenu):

	Serijski broj	Maloprodajna cijena:
Extra TV prijemni uređaj sa HDD		190.50EUR (sa PDV-om)
Kucni modem (HGW) tip:		79.73 EUR (sa PDV-om)

- 3.3. Pretplatnika će se Ugovorom opredijeliti za način instalacije Opreme. U slučaju da je Pretplatnik u ranijem periodu zaključio ugovor za Extra TV uslugu po osnovu kojeg je preuzeo pripadajuću opremu, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem date opreme po Ugovoru zaključenom po ovoj Ponudi.
- 3.4. Lista programa koji su uključeni u Extra TV uslugu, kao prilog 3, čini sastavni dio ove Ponude.

Član 4.

- 4.1. Plaćanja telekomunikacionih usluga po ovoj Ponudi i obaveze po istom su uređene Ugovorom.

Član 5.

- 5.1. Po ovoj Ponudi Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca ili na određeno vrijeme od 12 mjeseci. Pretplatnik se Ugovorom opredjeljuje za period trajanja. U slučaju da je Pretplatnik koji je zaključio Ugovor na određeno vrijeme od 12 mjeseci iskazao potrebu da nastavi da koristi ugovorene usluge i po isteku tog određenog perioda, dužan je da o istom obavijesti Davaoca usluga u pisanoj formi 30 dana prije isteka, čime će Ugovor nastaviti da važi na neodređeno vrijeme. Minimalni period trajanja počinje danom aktivacije usluga na strani Pretplatnika.
- 5.2. Zaključenjem Ugovora po ovoj Ponudi ugovorne strane stavljaju van snage pretplatničke ugovore za govorni servis, Extra TV i internet uslugu ukoliko je iste zaključio u ranijem periodu.

Član 6.

- 6.1. U slučaju raskida Ugovora u toku određenog perioda ili datog minimalnog perioda Pretplatnik je dužan da plati naknade na način uređen Ugovorom. U slučaju raskida Ugovora po isteku određenog perioda ili datog minimalnog perioda trajanja, Pretplatnik je dužan da u cjelosti izmiri sve obaveze dospjele do dana raskida, kao i da vrati preuzetu Opremu (koja je u vlasništvu Davaoca usluga) na način uređen Ugovorom.
- 6.2. U slučaju da Pretplatnik ne vrati Davaocu usluga svu Opremu (uključujući i opremu za Hibrid ukoliko je isti koristio) preuzetu po ovoj Ponudi u roku od 15 dana od dana raskida Ugovora ili je vratio oštećenu biće dužan da pored obaveza po prethodnom stavu Davaocu usluga naknadi štetu za isto u iznosu maloprodajne cijene zadužene Opreme po tabeli iz člana 3.
- 6.3. U svim slučajevima otkaza Ugovora deinstalaciju i vraćanje Opreme instalirane na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 7.

- 7.1. Ova Ponuda čine sastavni dio Ugovora.

Prilog 1 Ponude za Magenta 1 uslugu

Cijene ostalih poziva za fiksnu telefoniju (po članu 1)

1. Komfor paket

Mobilne mreže CG	sa PDV-om	
Mobilne mreže CG (07-19h)	0.1666	
Mobilne mreže CG (19-07h)	0.1131	
Međunarodni pozivi (0-24) sa PDV-om	ka fiksnim mrežama	ka mobilnim mrežama
Zona 0 – Srbija	0.1309	0.2261
Zona I – Region	0.1309	0.2975
Zona II – Evropa	0.1785	0.3332
Zona III – SAD i Kanada	0.1012	0.1012
Zona IV – Svijet	0.5950	0.8925
Sateliti	1.0710	1.0710
Tarifiranje je po minuti.		

Spisak zemalja koje pripadaju navedenim zonama po tabeli ove Ponude je dat na internet stranici Davaoca usluga www.telekom.me

Pozivi ka specijalnim brojevima	sa PDV-om
Pozivi ka besplatnim specijalnim brojevima (12xx, 15xx..)	0.0000
Pozivi ka specijalnim brojevima Call centar (1188, 1600)*	0.2261
Pozivi ka specijalnim brojevima - Klasa 1 (12x, 19xxx...)**	0.0207
Pozivi ka specijalnim brojevima - Klasa 2 (14xxx, 19xxx...)**	0.0662
Pozivi ka specijalnim brojevima - Klasa 4 (13xx, 19xxx...)*	0.2463
Pozivi ka specijalnim brojevima - Klasa 5 (19800, 19805)***	0.4927
Pozivi ka specijalnim brojevima - Klasa 6 (1566)**	0.1666
Pozivi ka specijalnim brojevima - Klasa 7 (1511)**	1.0171
Pozivi ka specijalnim brojevima - Klasa 8 (1180)**	0.2047
Pozivi ka specijalnim brojevima - Klasa 9 (14200)**	0.7973
Pozivi ka specijalnim brojevima - Klasa 10 (1181)**	0.3000
*Tarifiranje je po minuti. **Tarifiranje je po pozivu. ***Tarifiranje je po sekundi.	

Specijalni brojevi po navedenim grupama brojeva su istaknuti na internet stranici Davaoca usluga: www.telekom.me

Prilog 2 Ponude za Magenta 1 uslugu

Cijene ostalih poziva za mobilnu telefoniju (po članu 1)

Cjenovnik poziva i SMS-a	sa PDV-om
Pozivi prema svim mrežama u CG*	0.1017
SMS (mobilne mreže u CG i Srbiji)	0.0203

Cijene poziva prema internacionalnim zonama:	sa PDV-om
Zona 0 – Srbija	0.2618
Zona I – Region	0.5950
Zona II – Evropa	1.0115
Zona III – SAD i Kanada	0.1017
Zona IV – Ostatak svijeta	1.6184
Sateliti	2.8441
SMS prema internacionalnim zonama	0.1226
Tarifni interval na minut	
Postpaid tarife za specijalne brojeve	sa PDV-om
SP1*	0.1666
SP2**	0.1071
SP3*	0.1428
SP4***	0.1666
SP5**	0.3094
SP6***	0.3000

Specijalni brojevi po navedenim grupama brojeva su istaknuti na internet stranici Davaoca usluga: www.telekom.me

Cijene roming usluga:

Zone	Odlazni pozivi €/min	Dolazni pozivi €/min	SMS €/SMS	Internet saobraćaj €/1MB
Moj svijet*	1.0067	0.0000	0.1523	4.2613
Srbija VIP - pozivi prema Telekom mobilnoj mreži u CG i VIP Srbiji	0.1221	0.0000**	0.1071	0.8330
Srbija VIP - pozivi prema ostalim mrežama u CG i Srbiji	0.2237			
Srbija VIP - pozivi prema ostalim destinacijama	0.3451	0,0952	0.1071	0.8330
Srbija (ostali operatori), Bosna i Hercegovina, Makedonija	0.3451			
Hrvatska i Albanija	1.5156	0.6001	0.2950	10.1608
Svijet	2.3292	1.1087	0.3967	10.1608
Sateliti	6.2958	5.2787	1.2103	12.1950

Pozivi se tarifiraju na 60 sekundi osim za Srbiju (VIP i ostali operatori), Bosnu i Hercegovinu, Makedoniju gdje je tarifni interval 30/1.

Internet se tarifira na 100 KB osim za Srbiju (VIP i ostali operatori), Bosnu i Hercegovinu, Makedoniju gdje je obračunska jedinica 1 KB.

*Moj svijet uključuje sljedeće operatore: AMC - Albanija, ERONET - BiH, Globul - Bugarska, Cosmote - Grčka, TIM - Italija, Cosmote - Rumunija i T-Mobile u zemljama: Austrija, Njemačka, Mađarska, Holandija, Češka, Slovačka, Velika Britanija, SAD, Hrvatska, Makedonija, Poljska.

Dolazni pozivi iz Crne Gore su besplatni. Primjenjuje se politika fer korišćenja: Magenta 1 korisnik na raspolaganju ima 60 besplatnih minuta dolaznih poziva iz Crne Gore. Nakon što se potroše besplatni minuti, dolazni roming saobraćaj tarifiraće se na standardan način po cijenama iz Moj svijet opcije, zavisno od zone kojoj zemlja pripada. Ostali dolazni pozivi se tarifiraju u zavisnosti od zone kojoj zemlja pripada. Nakon potrošenih besplatnih minuta dolazni pozivi ce se tarifirati po standardnim Moj svijet cijenama iz tabele.

**Cijene roming usluga u mreži VIP Srbija: Odlazni pozivi: prema Telekom mobilnoj mreži Crna Gora i mreži VIP Srbija: 0.1221 EUR/min; prema ostalim mrežama u Crnoj Gori i Srbiji: 0.2237 EUR/min, prema ostalim destinacijama: 0.3451 EUR/min. Pretplatnik na raspolaganju ima 300 besplatnih minuta mjesečno za dolazne pozive iz Crne Gore. Nakon toga dolazni pozivi iz Crne Gore se tarifiraju po cijeni 0.0915 EUR/min. Ostali dolazni pozivi: 0.0952 EUR/min. Spisak zemalja koje pripadaju pojedinačno navedenim zonama po tabeli dat na internet stranici Davaoca www.telekom.me. Cijene iz ovog člana su sa PDV-om i date su sa primjenom matematičkog pravila zaokruživanja.

Prilog 3 Ponude za Magenta 1 uslugu

Lista programa koji su uključeni u Extra-TV uslugu distribucije:

Osnovni paketi

Extra TV Start paket			
RTCG 1	B92 Info	CNN	HRT 2
RTCG 2	Arenasport 1	History Channel	Rai Uno
Prva	Happy TV	Discovery Channel	Rai Due
Atlas TV	Pink 2	Discovery Investigation	PRO SIEBEN
Pink M	Pink 3	TLC	Arte
Vijesti TV	HRT 3	Discovery Science	SLO 1
777 TV	OBN	Animal Planet	Russia One
RTV Corona	Al Jazeera Balkans	National Geographic	TV Balkan
TV Nikšić	Hayat TV	Eurosport	TV Sun
TV Budva	Comedy Central Extra	Eurosport 2	RTV Pljevlja
Srpska TV	AXN	DM Sat	Novi TV
Cinestar TV	Universal Channel	MTV Adria	MBC
AMC	Nickelodeon	VH1	HD MyZen
Food Network	Minimax	Fashion TV	Arenasport 1 HD
RTS 1	Orlando Kids	Sky News	Streaming TV - Teuta TV
RTS 2	Disney Channel	Deutsche Welle	Streaming TV - TV5Monde
RTS Sat	Cartoon Network	CCTV-News	
B92	Boomerang	HRT 1	

Extra TV Mini paket

RTCG1	TV Sun	Pink 2	Arte
RTCG2	Srpska TV	Pink 3	Sky News
Prva	777 TV	HRT1	Rai Uno
AtlasTV	RTV Corona	HRT 2	Rai Due
Pink M	RTS1	HRT 3	HD MyZen
Vijesti	RTS2	OBN	Arenasport 1
RTV Pljevlja	RTS Sat	Al Jazeera Balkans	Novi TV
TV Nikšić	B92	Hayat TV	TV Balkan
MBC	B92Info	SLO1	Streaming TV - Teuta TV
TV Budva	Happy TV	DM Sat	Streaming TV - TV5Monde

Dodatni paketi:

Plus paket			
National Geographic Wild	Playboy	Dorcel	Erotic 2
Outdoor Channel	Private TV	Brazzers TV	Erotic 3
Extreme Sport	Hustler TV	Erotic 1	Erotic 4

Crtaci paket		
OK Bambino	Disney Junior	Baby TV
Duck TV	Nickelodeon Junior	

HBO paket	
HBO	HBO comedy

HBO premium paket	
Cinemax	Cinemax 2

Arenasport paket		
Arenasport 2	Arenasport 4	Fight channel
Arenasport 3	Arenasport 5	

Pink paket			
Pink Reality	Pink Western	Pink Hits	Pick n Roll
Pink Premium	Pink Classic	Pink Hits 2	Pink Kids
Pink Action	Pink Comedy	Pink Parada	Pink World
Pink Movies	Pink Horror	Pink Bravo	Pink Zabava
Pink Romance	Pink Family	Super Kids	Pink Extra
Pink SciFi & Fantasy	Pink Soap	Pink Koncert	Pink Fashion
Pink Thriller	Pinkpedia	Pink Folk 1	Pink Style
Pink Crime & Mystery	Pink Music	Pink Folk 2	Pink Srbija
Pink Film	Pink Music 2	Pink Plus	Pink BiH

Regionalni paket			
RLT HR	Jugoton	NTV IC Kakanj	OTV Valentino
RTL +	Eta TV	RTRS	Kanal 5
RTL 2	Eta 2	TV 1	Kanal 5 plus
RTL Kocka	HEMA	Vikom TV	Alsat Macedonia
CMC			

Prilog 4 Ponude za Magenta 1 uslugu

Politika o fer korišćenju internet servisa

Ako koristite Telekom Flat internet paket (neograničeni pristup superbrzom internetu) onda se naša Politika o fer korišćenju odnosi na vas.

1. Zašto imamo ovu politiku?

Politika o fer korišćenju je napravljena kako bi osigurali brzinu i pouzdanost korišćenja superbrzog interneta, u bilo kom trenutku. Neki od Telekomovih korisnika intenzivno koriste file sharing software (program za dijeljenje dokumenata) i nekontrolisano download-uju velike fajlove poput muzike i filmova. Korišćenje interneta na taj način, zauzima veliki dio kapaciteta Telekom mreže, a samim tim ugrožava kvalitet servisa ostalim korisnicima. Nekontrolisano korišćenje interneta, naročito u vrijeme jakog saobraćaja, može uticati na brzinu prenosa podataka, tj. može dovesti do znatnog smanjenja brzine.

2. Koja količina protoka se smatra velikom?

To zavisi od niza okolnosti, ali ukoliko pravite cjelodnevne/dugotrajne neprekidne download-e, ili ukoliko u toku jednog mjeseca ostvarite protok koji je jednak ili iznad 150 GB, smatraćemo da ste napravili veliki protok.

3. Šta se dešava ako je mjesečni protok koji korisnik ostvari veoma veliki?

Ako samo povremeno ostvarujete veoma veliki mjesečni protok, malo je vjerovatno da će zbog toga Telekom imati problema u distribuciji svojih sadržaja korisnicima zbog opterećenosti mreže, izuzev u slučaju da takvo korišćenje postane redovno. Ukoliko se to desi, onda ćemo vas kontaktirati kako bi vam pomogli da nadjete način da smanjite protok koji ostvarujete. Ako i nakon toga nastavite da ostvarujete veoma veliki protok, ponovo ćemo vas kontaktirati. Na kraju, ako i dalje ne smanjite protok, uprkos našim pokušajima da vam pomognemo u tome, zadržavamo pravo da vam smanjimo ili ograničimo brzinu pristupa, a u krajnjoj varijanti i da vam suspendujemo uslugu ili čak, isključimo vaš nalog. Napominjemo da je u obostranom interesu da ne dodje do takvih ograničenja, i da će Telekom, učiniti sve da ne dođe do primjene takvih mjera.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica



PRETPLATNIČKI UGOVOR

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica
Broj: _____
Podgorica _____ godine

Po Ponudi za Magenta 1 uslugu od _____ godine (fizičko lice)

Zaključen dana _____ godine Prodajno mjesto: XXXXXXX

Ugovorne strane: 1. **Davalac usluga:** Crnogorski Telekom a.d. Podgorica, ul. Moskovska 29, (u daljem tekstu: Davalac usluga)2. **Pretplatnik:**

Ime i prezime:	Adresa (ulica, broj, poštanski broj, grad):	Br. identifikacionog dokumenta (I.k. pasosa i dr.):
<input type="checkbox"/> Student	<input type="checkbox"/> Učenik	<input type="checkbox"/> Lice sa invaliditetom

JMB (nije obavezno popuniti) _____

Dostava računa (upisivanjem znaka „x“ u odgovarajućem polju Pretplatnik se opredjeljuje za način dostave racuna):

 Putem pošte Elektronskim putem / e-mail: XXXX2.1. **Solidarni dužnik:**

Ime i prezime (br. lične karte / pasoša)	Mjesto / Adresa
--	-----------------

JMB (nije obavezno popuniti)

Osnovne odredbe:

Član 1. **Predmet Ugovora:**

1. Ovim Ugovorom Davalac usluga i Pretplatnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa za usluge fiksne i mobilne mreže Davaoca usluga po izabranom Magenta 1 paketu iz člana 3. a u skladu sa Ponudom za isto.

2. Ponudom iz prethodnog stava se utvrđuju uslovi pod kojima Davalac usluga nudi korišćenje usluge i ista čini sastavni dio ovog Ugovora (u daljem tekstu: Ponuda).

3. Opis usluge: Magenta 1 usluga podrazumijeva korišćenje paketa usluga Davaoca usluga koji čine: a) govorni servis - usluga zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga Davaoca usluga; b) postpaid karticu sa brojem radi pristupa javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Davaoca usluga (telefonija i internet, zavisno od izabranog Magenta 1 paketa); c) Internet čini usluga širokopojasnog pristupa Internetu putem pristupne mreže Davaoca usluga na fiksnoj lokaciji; d) Extra TV čini usluga korišćenja programskog sadržaja putem Internet protokola koju Davalac usluga pruža u fiksnoj telekomunikacionoj mreži.

Član 2. **Pretplatnički broj:**

1.- za fiksnu lokaciju (t f priključak): _____

- za mobilnu mrežu (postpaid broj): _____

- Novi pretplatnički broj _____ Serijsku broj SIM kartice: XXXXXX	- Postojeći pretplatnički broj _____
--	--------------------------------------

2. Po ovom članu Pretplatnik se saglasno Ponudi opredjeljuje da li će resurse mobilne mreže iz izabranog Magenta 1 paketa koristi po ovom Ugovoru ili po pretplatničkom ugovoru za postpaid usluge mobilne mreže Davaoca usluga sa datim t f brojem koji je zaključio u ranijem periodu.

3. Aktiviranjem usluga mobilne mreže po ovom Ugovoru Pretplatniku se aktiviraju osnovne usluge: govorni servis, SMS, MMS i Data.

Član 3. **Tarifni paket i/ili dodatne usluge:**

1. Tarifni paket i min. period korišćenja istog

Usluga	Tarifni paket	Minimalni period koriscenja	Mjesečna cijena (sa PDV-om)
Magenta 1			

2. Karakteristike tarifnog paketa i uslovi korišćenja istog su definisani Ponudom.

3. Dodatne usluge: Po ovom Ugovoru Pretplatnik prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa može da se opredijeli i za dodatnu uslugu:

Usluga	Dodatna usluga	Minimalni period koriscenja	Mjesečna cijena (sa PDV-om)

Član 4. **Cijena usluge:**

1. Mjesečna naknada za pristup mreži iznosi 6,07 € (sa PDV-om) i ista je uključena u mjesečnu cijenu (pretplatu) za izabrani Magenta 1 paket.

2. Ostale cijene: Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena opreme obezbjeđene po ovom Ugovoru, kao i mjesečna cijena (pretplata) za Magenta 1 uslugu, a zavisno od izabranog paketa, su definisane Ponudom.

3. Način plaćanja cijene: Upisivanjem odgovarajućeg znaka u pripadajućem polju Pretplatnik se opredjeljuje za način plaćanja cijene zasnivanja pretplatničkog odnosa i/ili opreme po izabranoj usluzi:

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa	<input type="checkbox"/> 1 rata	<input type="checkbox"/> 2 rate	<input type="checkbox"/> 3 rate	<input type="checkbox"/> 10 rata
---	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

Tip uređaja	Serijski broj opreme	Vlasništvo opreme

Član 5. **Instalacija:** Instalaciju usluge vrše isključivo stručne službe Davaoca usluga.Član 6. **Vrijeme trajanja Ugovora:**

1. Ovaj Ugovor se zaključuje na:

<input type="checkbox"/> Neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom od 24mj.	<input type="checkbox"/> Određeno vrijeme od _____ mj.
---	--

(upisivanjem odgovarajućeg znaka u datom polju utvrđuje se vrijeme trajanja Ugovora).

2. Period trajanja Ugovora iz prethodnog stava počinje da teče danom aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.

3. Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku shodno članu 28 ovog Ugovora.

4. U slučaju raskida Ugovora prije isteka perioda iz stava 1 ovog člana Pretplatnik je dužan da plati naknade shodno članu 29 ovog Ugovora.

5. Pretplatnik se sa »Opštim uslovima pružanja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekom a » može upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora na internet stranici www.telekom.me ili iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnica Davaoca usluga.Član 7. **Stupanje na snagu Ugovora**

1. Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.
2. Ukoliko Davalac usluge u zakonskom roku, računajući taj rok od dana podnošenja zahtjeva i potpisivanja Ugovora, utvrdi da ne postoje tehničke mogućnosti za instalaciju usluge, Ugovor se danom obavještanja Pretplatnika raskida bez obaveze plaćanja naknada nastalih po osnovu raskida.

Član 8. Obrada ličnih podataka Pretplatnika

1. Davalac usluga može obradivati lične podatke o Pretplatniku dobijene po ovom Ugovoru u svrhe predviđene posebnim obrascem za registraciju Pretplatnika saglasno pozitivnim propisima.

Ostale Odredbe

Član 9. Način zasnivanja pretplatničkog odnosa za izabranu uslugu, obaveze i odgovornosti ugovornih strana

9.1. Način zasnivanja pretplatničkog odnosa za uslugu:

Za fiksnu mrežu

Pretplatnički odnos se zasniva pošto Pretplatnik podnese zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Zahtjev može podnijeti i lice koje ima pismenu saglasnost vlasnika stambenog/poslovnog objekta o prihvatanju instaliranja usluge, potpisano u prisustvu ovlašćenih predstavnika Davaoca usluga. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa se podnosi na propisanom obrascu Davaoca usluga ili elektronskim putem (on line). Podnošenje zahtjeva elektronskim putem (on-line) vrši se na internet stranicama Davaoca usluga www.telekom.me.

Za mobilnu mrežu

Pretplatnički odnos može zasnovati fizičko lice koje zaključi ovaj pretplatnički Ugovor. Pretplatnički odnos će se smatrati uspostavljenim danom obostranog potpisivanja Ugovora. Prava i obaveze po osnovu tako zasnovanog pretplatničkog odnosa počinju teći danom aktivacije usluge od strane Davaoca usluga. Davalac usluga ima pravo da odbije zahtjev i zaključenje Ugovora iz sledećih razloga: ako zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa nije uredno popunjen, odnosno potpisan od strane podnosioca zahtjeva; ako podnosilac zahtjeva ne dostavi i/ili ne pruži na uvid identifikaciona dokumenta; ako je Davalac usluga raskinuo pretplatnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane podnosioca zahtjeva; ako je podnosilac zahtjeva maloljetna osoba ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u punomoćju za zastupanje; ako su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnosioca zahtjeva netačni; ako u trenutku podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa podnosilac zahtjeva ima prema Davaocu usluga dospjele, a neizmirene obaveze po osnovu korišćenja drugih usluga iz ponude Davaoca usluga.

SIM kartica

Nakon zaključenja Ugovora Davalac usluga predaje Pretplatniku SIM karticu i pokreće proceduru uključivanja na mobilnu mrežu. Informacije o PIN-kodu i PUK-kodu daju se Pretplatniku u zaštićenom omotu. Podaci o PIN-kodu i PUK-kodu su tajni. Pretplatnik će se smatrati direktno odgovornim za svaku zloupotrebu ili neovlašćeno korišćenje SIM kartice kao i PIN i PUK kodova.

Pretplatnik se obavezuje da Davaocu usluga obavijesti u slučaju oštećenja, gubitka ili krađe SIM-kartice u najkraćem roku uz obavezno navodjenje identifikacionih podataka (korisnički broj, PIN-kod) radi utvrđivanja vjerodostojnosti prijave.

U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice Pretplatnik se obavezuje prijavu potvrditi pismenim putem u roku od 2 radna dana od dana poziva u kojem slučaju neće biti obavezan snositi troškove korišćenja SIM kartice nakon poziva službe Davaoca usluga.

9.2. Obaveze i odgovornosti ugovornih strana

Za fiksnu mrežu

9.2.1. Za uslugu telefonski priključak (priključenja i pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji):

- Pretplatnik se obavezuje da: izvede o svom trošku i u skladu sa standardima iz predmetne oblasti sve radove na izgradnji telekomunikacionih instalacija u rasponu od telekomunikacionog izvoda (terminalne tačke mreže) do pojedinačnog objekta i učini ih pristupnim za priključenje na telekomunikacionu pristupnu mrežu u roku ne dužem od 8 dana od podnošenja zahtjeva i omogući ovlašćenom licu Davaoca usluga pregled ispravnosti pretplatničkih uređaja i instalacije prije priključenja; obezbijedi potrebne pretplatničke uređaje (if uređaj) atestirane i ovjerene oznakom kvaliteta i koji ispunjavaju uslove iz člana 11 ovog Ugovora; svoje pretplatničke uređaje i instalacije održava u stanju koje ne ometa normalno funkcionisanje javne elektronske komunikacione mreže na fiksnoj lokaciji na koju su priključeni i snosi troškove za isto; se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže. Pretplatnik je odgovoran za korišćenje pretplatničkog broja od strane trećih lica kojima je omogućio korišćenje. Pretplatnik je odgovoran za zloupotrebu poziva prema brojevima hitnih službi i drugim brojevima.

- Davalac usluga se obavezuje da: odredi Pretplatniku pretplatnički broj; omogući Pretplatniku nesmetanu i kvalitetnu upotrebu i sigurnost ugovorenog servisa, po zahtjevu Pretplatnika omogući mu da zadrži pretplatnički broj pri: promjeni operatora u skladu sa pozitivnim propisima, pri geografskoj promjeni terminalne tačke u okviru iste mrežne grupe, ukoliko postoji tehnička mogućnost i pri izmjeni usluge; da izda propisan račun, bez naknade, za pružene usluge koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pružene usluge ili račun koji nije razdvojen po stavkama, na pisani zahtjev Pretplatnika; omogući Pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade, uvid u detaljan račun (listing) najmanje jednom mjesečno u formi koja omogućava kontrolu utroška; po zahtjevu Pretplatnika ispostavlja račune za pružene usluge i elektronskim putem na e-mail adresu dostavljenu od strane Pretplatnika; po zahtjevu Pretplatnika omogući mu zabranu prikazivanja (identifikaciju) broja pri pozivima ostvarenim kod pozvanog broja. Pretplatnik je upoznat da se navedena zabrana ne odnosi na pozive koje Pretplatnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi; Davalac usluga ne snosi odgovornost za sadržaj poruke koju Pretplatnik prenosi koristeći komunikacionu mrežu. Davalac usluga je dužan omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, prenosivost broja pri promjeni operatora u skladu sa pozitivnim propisima.

9.2.2. Za Internet uslugu (usluga širokopojsnog pristupa Internetu na fiksnoj lokaciji):

- Pretplatnik se obavezuje da ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, osim u slučaju solidarne odgovornosti i to uz saglasnost Davaoca usluga, te da ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju odnosno ustupanje na korišćenje ugovorene Internet usluge drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima); da neće vršiti niti pomagati vršenje radnji koje su usmjerene na zloupotrebu usluge, a naročito: slati ili širiti materijal bilo koje vrste koji u sebi sadrži viruse, zlonamjerne kompjuterske kodove, fajlove ili programe koji su u stanju da zaustave, unište ili ograniče funkcionalnost softvera, hardvera ili komunikacione opreme bilo kojeg trećeg lica; kršiti nacionalne propise; koristiti Uslugu za nezakonite radnje ili za pomaganje bilo kakvih nezakonitih radnji; omogućavati prenos govora preko Interneta (VoIP), trećim licima. Davalac usluga zadržava pravo da pored navedenih ograničenja propiše i druga ograničenja koja su u funkciji suzbijanja nezakonitih radnji Pretplatnika, o čemu će blagovremeno obavijestiti Pretplatnika 15 dana prije dana primjene istih da o kvaru opreme (u toku trajanja i po isteku garantnog roka) obavijesti Davaoca usluga na način uređen ponudom, svoje pretplatničke uređaje i instalacije održava u stanju koje ne ometa normalno funkcionisanje Internet usluge, čuva u tajnosti svoj username/password, te snosi odgovornost u slučaju neovlašćene upotrebe istog od strane trećeg lica, omogući Davaoca usluga pristup svojim prostorijama u svrhu uspješnog otklanjanja smetnji.

- Davalac usluga se obavezuje da: Pretplatniku omogući korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima; isporučiti i/ili instalira opremu koji su po Ugovoru obezbijedjeni od strane Davaoca usluga, te da podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost Internet usluge. Instalacija ONT uređaja ne obuhvata zaštitu mrežne i/ili kompjuterske infrastrukture, pa je Pretplatnik odgovoran za adekvatnu zaštitu svoje infrastrukture. Isporučene ONT uređaje Davalac usluga je dužan da održava za čitavo vrijeme trajanja Ugovora. Davalac usluge ne garantuje kvalitet rada servisa ukoliko je opravka/zamjena ONT uređaja izvršena suprotno od ovog člana ili od strane servisera koji nije ovlašćen od strane Davaoca usluge; ispunjava svoje obaveze prema Pretplatniku savjesno, profesionalno i u skladu sa svojim mogućnostima, imajući u vidu da pružanje usluge podrazumijeva i korišćenje usluga treće strane na koju Davalac usluga nema direktnog uticaja. Davalac usluga nema obavezu instalacije mrežnih kartica, USB drajvera, podešavanja parametara firewall-a, switch-eva ili drugih elemenata na računaru ili mreži Pretplatnika u cilju povezivanja na opremu (ONT). Davalac usluga nema obavezu instalacije, konfigurisanja i obezbjeđenja garantnog roka za opremu koja nije isporučena u paketu Internet usluge od strane Davaoca usluga ili nije kupljena na prodajnim mjestima Davaoca usluga. Davalac usluga nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili za koju je odgovoran Pretplatnik i/ili treća strana ili niti je obavezan za obezbjeđi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu. Davalac usluga nije odgovoran za smetnje i/ili prekinde prouzrokovane dužim ili kraćim nestankom električne energije. Davalac usluga ima pravo da od Pretplatnika naplati troškove koji nastanu ukoliko se ustanovi da je disfunkcija ili smetnja u korišćenju usluge nastala pogrešnom manipulacijom ili drugom radnjom Pretplatnika i/ili drugim smetnjama koji nijesu u domenu odgovornosti Davaoca usluga.

9.2.3. Za EXTRA TV uslugu (programski sadržaj putem Internet protokola na fiksnoj lokaciji)

- Davalac usluga se obavezuje da prihvati zahtjev za pružanje Extra TV usluge ako su ispunjeni sljedeći uslovi: ako postoje slobodni potrebni mrežni kapaciteti; ako postoje tehnički preduслови rada Extra TV usluge na televizijskom prijemniku i komunikacionoj priključnoj liniji Pretplatnika. U svrhu korišćenja Extra TV usluge Davalac usluga obezbjeđuje Pretplatniku Extra TV prijemni uređaj, kućni modem (u daljem tekstu HGW) i odgovarajući daljinski upravljač (u daljem tekstu: Oprema). Extra TV prijemni uređaj je uređaj koji prima video stream zajedno s drugim potrebnim informacijama (TV vodič, autorizacija itd.), te ga proslijeđuje na televizijski prijemnik.

Extra TV prijemni uređaj je povezan s jedne strane s Ethernet kablom na HGW, a s druge strane na televizijski prijemnik Pretplatnika. Oprema ostaje u vlasništvu Davaoca usluga i garantni rok za iste traje za svo vrijeme trajanja Ugovora. Pri korišćenju Extra TV prijemnog uređaja, Pretplatnik je dužan pridržavati se tehničkog uputstva i uputstava za upotrebu koji se isporučuju uz Extra TV prijemni uređaj na crnogorskom jeziku. Davaoc usluga ne odgovara za štetu nastalu neprihrđavanjem navedenih uputstava. Instalacija Opreme uključuje priključivanje Extra TV prijemnog uređaja i kućnog modema, spajanje napajanja na električnu mrežu Pretplatnika, nadzor postupka aktivacije Extra TV usluge, te podršku pri unosu identifikacionih podataka kod prvog korišćenja usluge koji uključuju unos Identifikacionog broja i Glavnog PIN-a. Davaoc usluga ne preuzima odgovornost za funkcionisanje Extra TV usluge, ukoliko je Pretplatnik sa svoje strane instalirao opremu koju nije isporučio Davaoc usluga. Davaoc usluga ne garantuje kvalitet rada Extra TV usluge ukoliko je opravka/zamjena opreme izvršena od strane servisera koji nije ovlašten od strane Davaoca usluga.

Za potrebe korišćenja usluge Extra TV Pretplatnik će dobiti tri lična identifikaciona broja (Personal Identification Number - PIN: PIN za kupovinu (Purchase PIN), Pin za roditeljsku kontrolu (parental control pin), PIN za onemogućavanje pristupa kanalu. PIN za kupovinu omogućava Pretplatniku iznajmljivanje VOD (Videoteka) sadržaja. Davaoc usluga daje Pretplatniku početne PIN brojeve iz stava 1 ovog člana s tim da ih Pretplatnik može sam naknadno izmijeniti. Pretplatnik se obavezuje držati u tajnosti, PIN brojeve koje mu dodijeli Davaoc usluga. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu nastalu usljed nepravilnog postupanja i/ili zloupotrebe ili neovlaštenog korišćenja PIN-brojeva. Pretplatnik je isključivo odgovoran za neovlašćeno korišćenje Extra TV prijemnog uređaja koji mu je dodijeljen od strane Davaoca usluga.

Davaoc usluga nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja koja je izazvana višom silom. Događaj više sile je događaj izvan kontrole i volje strana, koji se nije mogao predvidjeti ili izbjeći preduzimanjem odgovarajuće radnje. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na: zemljotrese, poplave, pobunu ili ratno stanje, štrajkove, onemogućavanje rada, bojkote i druge oblike prestanka rada, državni embargo, restrikcije i slično.

- Pretplatnik po ovom Ugovoru: ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, te ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju, odnosno ustupanje na korišćenje Extra TV usluge drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima).

Pretplatnik se obavezuje da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima Crne Gore, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijske svojine.

Pretplatnik je saglasan da Davaoc usluga ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korišćenje Extra TV usluge, ukoliko Pretplatnik postupi suprotno prethodnom stavu. Davaoc usluga neće odgovarati za štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku po tom osnovu.

Pretplatnik se obavezuje da će Extra TV uslugu koristiti poštujući autorska i druga srodna prava sadržaja koja se ovom uslugom prenose. Pretplatnik se obavezuje da će Extra TV uslugu koristiti za svoje privatne potrebe, te istu neće ni na koji način učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima. Pretplatnik garantuje da uslugu neće koristiti u zajedničkim ili javnim prostorijama bilo koje vrste uključujući ali ne ograničavajući se na zajedničke ili javne prostorije u ugostiteljskim objektima, bolnicama, putevima, aerodromima i drugim sličnim otvorenim ili zatvorenim mjestima i to ne uzimajući u obzir da li ostvaruje imovinsku korist pružanjem Extra TV usluge. Kršenje navedenih obaveza predstavlja bitnu povredu Ugovora, te Pretplatnik odgovara Davaocu usluga za svu štetu koja nastane usljed toga. U slučaju kršenja obaveza iz ovog stava Davaoc usluga zadržava pravo na jednostrani raskid Ugovora.

9.2.4. Za mobilnu mrežu

9.2.4.1. Obaveze, odgovornosti i ograničenja Davaoca usluga

1. Davaoc usluga se obavezuje da Pretplatniku omogući korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima.

2. Davaoc usluga ne odgovara za:

- pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponuđene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama u Crnoj Gori, ili za usluge evidentirane od strane drugog operatora mobilne mreže u područjima Crne Gore gdje se može preuzet signal mreže drugog operatora (preuzet jači signal) po stavu 9.2.4.2. tačka 5.
- marketinški ili neki drugi sadržaj informativnih usluga, npr. informativne usluge koje obezbjeđuju druga lica mimo Davaoca usluga, ali preko mobilne mreže Davaoca usluga shodno članu 14 ovog Ugovora. Davaoc usluga je dužan da ta druga lica upozori da navedene marketinške i informativne usluge (putem SMS ili MMS, poziv) prema korisniku može da vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

3. Davaoc usluga se obavezuje da podatke o saobraćaju Pretplatnika, čuva i obrađuje za potrebe utvrđivanja Pretplatnikovog računa ili plaćanja interkonekcionih naknada.

4. Davaoc usluga se obavezuje da obezbijedi da podaci o Pretplatniku ne budu dostupni drugim licima osim samom Pretplatniku i licima koje Pretplatnik ovlasti, kao i u slučaju zahtjeva nadležnog organa.

5. Davaoc usluga ne odgovara za zloupotrebu korisničkog odnosa koja je rezultat pristupa trećeg lica sigurnosnim kodovima (PIN kod i PUK kod).

6. Davaoc usluga nije ovlašten za pružanje pomoći u obezbjeđivanju prava Pretplatnika na zaštitu od zlonamjernih poziva i sl, ali će Pretplatnika upoznati sa metodama i procedurama koje Pretplatnik treba da preduzme u cilju obezbjeđivanja toga prava.

7. Davaoc usluga u cilju zaštite od eventualnih troškova i štete koje Pretplatnik korišćenjem usluga može prouzrokovati ima pravo da uvede ograničenja za određenu vrstu poziva i/ili druge mjere shodno članu 32 ovog Ugovora.

8. Davaoc usluga se obavezuje da uz opremu isporučenu po posebnim uslovima Pretplatniku uruči, pored ostale pripadajuće dokumentacije (tehničko uputstvo, kao i uputstvo za upotrebu na crnogorskom jeziku), i garanciju izdatu od strane proizvođača ili distributera. Prava po osnovu garancije Pretplatnik će ostvarivati kod servisera naznačenog na garantnom listu.

9. Davaoc usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik može da pretrpi zato što nije mogao da ostvari pristup željenoj usluzi zbog događaja i okolnosti na koje Davaoc usluga nije mogao da utiče.

9.2.4.2. Prava, obaveze, odgovornosti i ograničenja Pretplatnika

1. Pretplatnik ima pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži u roku iz člana 10, ukoliko postoje tehničke mogućnosti: nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, ugovorenog kvaliteta, raspoloživosti i sigurnosti, po javno dostupnim cijenama; račun, detaljno iskazan po odvojenim stavkama, koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pruženu uslugu, ili račun koji nije razdvojen po stavkama, ako je to zahtijevao: i drugih prava, u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima.

2. Pored prava iz prethodnog stava Pretplatnik svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje da je upoznat da može da zatraži vanredni račun prije završetka obračunskog perioda; može da zahtijeva, bez naknade, detaljnije raščlanjen račun u formi koja omogućava kontrolu utroška (listing), s tim što je tom prilikom dužan da priloži ličnu kartu radi identifikacije. Davaoc usluga nije u obavezi da izda vanredni račun ili detaljne informacije u slučaju da su ti podaci nedostupni zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa zakonom.

Po zahtjevu Pretplatnika Davaoc usluga će mu, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti zabranu prikazivanja broja kod pozvanog broja (identifikacija poziva). Pretplatnik je upoznat da se navedena zabrana ne odnosi na pozive koje Pretplatnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi.

3. Davaoc usluga račun za komunikacione usluge neće dostavljati na adresu Pretplatnika naznačenu za dostavljanje računa ukoliko je isto Pretplatnik zahtijevao. Pretplatnik dati zahtjev može podnijeti pisanim putem na obrascu propisanom od strane Davaoca usluga ili u drugoj formi koja može da se sačuva kao trajni zapis.

Dati zahtjev Pretplatnik može opozvati u bilo kojem trenutku, Davaoc usluga će u datom mjesecu Pretplatniku pozivom, SMS-om ili pisanim obavještenjem pružiti informacije o predmetnom računu, kao i o mogućnosti preuzimanja istog u prodajnim mjestima Davaoca usluga.

Pretplatnik račun iz ovog stava može da izmiri ili po preuzimanju istog ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa. Prigovor na račun iz ovog stava Pretplatnik može podnijeti u roku od 8 dana od dana preuzimanja istog u prodajnom mjestu Davaoca usluga ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa.

4. Pretplatnik odgovara za tačnost ličnih podataka koje je dao prilikom zaključenja Ugovora i dužan je da obavijesti Davaoca usluga o svakoj promjeni navedenih podataka najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršene promjene. Pod ličnim podacima u skladu sa ovim Ugovorom podrazumijeva se ime Pretplatnika, broj lične karte-pasoša, adresa, e-mail adresa i dr.

5. Pretplatnik je dužan da u cilju izbjegavanja neočekivanih, neželjenih troškova prilikom korišćenja opreme za mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu u područjima Crne Gore u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala inostranog roving operatora (jači signal) izvrši manuelni izbor operatora, te vrši i redovnu kontrolu stanja na računov slanjem SMS sa sadržajem: RACUN na broj 1467 ili pozivom na broj 1500. Ukoliko Pretplatnik ne postupi u skladu sa ovom odredbom preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja nastalih po tom osnovu. Ukoliko Davaoc usluga utvrdi da je Pretplatnik postupao u skladu sa ovom odredbom ali se odlučio da i dalje nastavi da koristi mrežu inostranog roving operatora (jači signal) Pretplatnik preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja nastalih po tom osnovu. Područja u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora (jači signal) čine područja koja nisu pokrivena signalom Davaoca usluga. O područjima koja su pokrivena signalom Davaoca usluga Pretplatnik se može informisati na web stranici www.telekom.me/postpaid-pokrivenost.nsp.x.

6. Pretplatnik je odgovoran za zloupotrebu ili neovlašćeno korišćenje svoje SIM kartice kao i svojih PIN i PUK kodova.

7. Ukoliko Pretplatnik ne primi račun isto ga ne oslobada od obaveze plaćanja računa u propisanom roku, odnosno Pretplatnik je u obavezi da zatraži prepis računa u prodajnim mjestima Davaoca usluga.

Član 10. Rokovi i uslovi za priključenje pretplatničke terminalne opreme

1. Davalac usluga se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, omogući pristup svojoj mreži. Ovakvo utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili drugih okolnosti na koje Davalac usluga nema uticaja.
2. Podnosilac zahtjeva, odnosno Pretplatnik ne smije priključiti terminalnu opremu na javnu mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu koja ne ispunjava uslove propisane pozitivnim zakonskim propisima, odnosno ako ne ispunjava uslove zaštite i bezbjednosti korisnika i drugih lica i zaštite životne sredine, ako se njenom upotrebom ne omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra, odnosno ako izaziva štetne smetnje, kao i ukoliko ne ispunjava druge zakonske uslove.
3. Pretplatnik je dužan da čuva i tehnički ispravno održava sopstvenu terminalnu opremu, te snosi i odgovornost za istu.

Član 11. Tehničke karakteristike terminalne opreme Davaoca usluga

1. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet adresi www.telekom.me objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge i Pretplatnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. O navedenom se Pretplatnik može informisati i pozivom na broj koji je istaknut na datoj internet stranici. Prilikom izbora opreme Pretplatnik mora voditi računa o navedenom, te u slučaju nepodudarnosti dužan je da izvrši prilagođavanje operativnog sistema sopstvene opreme.
2. Davalac usluga je dužan da i opremu koju nudi Pretplatniku i njene tehničke karakteristike objavi na datoj internet adresi. Davalac usluga se obavezuje da Pretplatniku uz opremu koji nudi isporuči i upustvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za istu. Pretplatnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme.
3. Pretplatnik koji zasniva pretplatnički odnos za govorni servis putem IP tehnologije prilikom instalacije komunikacionog priključka preuzima i opremu i ista ostaje u vlasništvu Davaoca usluga. Garantni rok za opremu traje sve vrijeme trajanja Ugovora i troškove eventualnih opravki ili zamjene istih snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dodje neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili je opravka vršena od strane neovlašćenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga. Instalaciju opreme vrše isključivo stručne službe Davaoca usluga.

Član 12. Mogućnost pozivanja brojeva hitnih službi

1. Davalac usluga je dužan da putem poziva ili SMS-a (za mobilnu mrežu), bez naknade, omogući pristup jedinstvenom evropskom broju 112 i drugim brojevima hitnih službi. Davalac usluga je dužan da omogući hitnim službama prikazivanje podataka o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.
2. Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik može da pretrpi zato što nije mogao da ostvari pristup navedenom broju zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče (viša sila), uključujući i nestanak električne energije bilo na strani korisnika usluga ili na strani pozivanog broja.
3. Pretplatnik je pri zaključenju Ugovora upoznat da kod usluga koje se zasnivaju na IP tehnologiji poziv prema broju 112 i brojevima hitnih službi nije moguć u slučaju nestanka električne energije bilo na strani Pretplatnika ili na strani pozvanog broja. Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik može da po tom osnovu pretrpi.

Član 13. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje usluga, u skladu sa zakonom

1. Davalac usluga može, bez saglasnosti Pretplatnika, privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.
2. U slučaju privremenih ograničenja iz prethodnog stava Davalac usluga je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostavi Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija), kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad.
3. Davalac usluga je dužan da o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, na odgovarajući način.
4. U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Davalac usluga je dužan da umanj mjesečnu pretplatu Pretplatniku srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge.
5. Pored navedenog, uslovi koji ograničavaju pristup i korišćenje usluge su i kada Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zlorupotrebljava na način što je koristi suprotno Ugovoru. Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.

Član 14. Minimalni ponuđeni nivo kvaliteta usluge

Za fiksnu mrežu

1. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Davalac usluge garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Davaoca usluga, kao i na web adresi: http://www.telekom.me/izvjestaj_o_vrijednostima_nsp.
2. Davalac usluga Pretplatniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluge:
 - Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga : <10 dana
 - % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
 - Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova : < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
 - Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
 - Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)
 - Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
 - Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
 - Učestalost neuspješnih poziva : <1%
3. U cilju obezbjeđenja nevedene raspoloživosti Davalac usluga ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Davaoca usluga. Pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj. Ako ovlašćeno lice Davaoca usluga utvrdi kvar ne pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati nesmetan rad, ispravnost mreže ili kvalitet usluge, dužan je da nadjeno stanje pismeno konstatuje i upozori Pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.
4. Na osnovu pismenog izvještaja ovlašćenog lica Davalac usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže do otklanjanja neispravnosti.
5. Ukoliko u datom roku od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz razloga definisanih prethodnim stavom Pretplatnik istu ne otkloni, Davalac usluge ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid pretplatničkog odnosa.
6. Davalac usluga je dužan da Pretplatnika prije zaključenja Ugovora upozna da u slučaju nestanka električne energije, bilo na strani Pretplatnika (ili na strani pozvanog broja), usluga neće biti dostupna. Stoga, Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik po tom osnovu može da pretrpi.

Za mobilnu mrežu

1. Davalac usluga se obavezuje da se stara o kvalitetu usluge koje pruža, te je u tom smislu ovlašćen da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluge.
2. Davalac usluga Pretplatniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluge:
 - Vrijeme odziva službe za korisnike: 50% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
 - Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
 - Učestalost raskinutih veza : <1%
 - Učestalost neuspješnih SMS poruka : <3%
 - Prosječno vrijeme prenosa SMS poruka : <10 sekundi
 - Učestalost neuspješnih MMS poruka : <50%
 - Prosječno Vrijeme prenosa MMS poruka : <3 minuta
 - Učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži: <1.5%

Zbog karakteristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojsnog pristupa internetu, Davalac usluga ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopojsnog interneta zavisi od tehnologije koju operator nudi, izbora terminalne opreme, broja korisnika koji dijele resurse bazne stanice, kao i uslova za prosliranjje signala (nesmetana optička vidljivost, blizina bazne stanice i vremenski uslovi).

3. Davalac usluga se obavezuje da Pretplatnika, prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, obavijesti da nema obavezu i mogućnost da cijeli naseljeni prostor teritorije Crne Gore pokrije signalom tj da postoje područja teritorije Crne Gore koja nisu pokrivena mrežom. Pretplatnik se o pokrivenosti naseljenog prostora Crne Gore mrežom Davaoca usluga može informisati na web stranici <http://www.telekom.me/postpaid-pokrivenost.aspx>.

4. Davalac usluga će Pretplatnika prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa informisati da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Davaoca usluga postoji i mogućnost da usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu.

5. Davalac usluga je u obavezi da održava mrežu za mobilnu telefoniju u skladu sa propisanim standardima koji važe u ovoj oblasti.

6. Davalac usluga je dužan da obezbijedi kvalitet, sigurnost i zaštitu elektronskih komunikacionih usluga koje Pretplatniku pruža od zloupotrebe trećih lica, a u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

7. Davalac usluga nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju «višom silom» (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili zbog nestanka električne energije kod Pretplatnika ili zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treća strana. niti je obavezan da obezbijedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu.

8. Davalac usluga će Pretplatnika prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa informisati da pretplatnički odnos uključuje usluge mobilne komunikacije na unutrašnjoj i inostranim mrežama sa kojima Davalac usluga ima zaključene ugovore u romingu. Pretplatnik sa listom roming partnera i njihovim uslugama može upoznati putem Ponude i na web stranici Davaoca usluga www.telekom.me. Upotreba inostrane mreže regulisana je propisima inostranog operatora.

9. Davalac usluga ne odgovara za pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost ponudene usluge u drugim komunikacionim mrežama ili podataka o razgovorima evidentiranim od strane drugog komunikacionog operatora.

Korišćenje mobilne mreže:

10. Korišćenje usluga inostrane mreže mobilne telefonije Davalac usluga naplaćuje od Pretplatnika u korist inostranog roming partnera, stoga i postoji mogućnost kašnjenja sa obračunom usluga ostvarenih u romingu.

11. Davalac usluga je dužan i ovlašćen je da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluga, ali i da uvodi restrikcije radi obezbjeđenja zadovoljavajućeg funkcionisanja i održavanja mreže mobilne telefonije ili radi sprječavanja zloupotrebe mreže.

12. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava i koristi suprotno Ugovoru, Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluge, s tim što će o prekidi obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.

Usluge drugih lica koje se pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga (fiksna i mobilna mreža)

13. Davalac usluga ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga. Davalac usluga je odgovoran za kvalitet veze svoje komunikacione mreže.

14. Davalac usluga je dužan da drugo lice iz prethodnog stava ugovorom obaveže da date usluge može pružiti korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti u formi koja omogućava da ista bude sačuvana (pisanim ili elektronskim putem, SMS i sl).

15. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga se fakturišu putem računa Davaoca usluga.

16. Davalac usluga je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijedene saglasno ovom Ugovoru. Davalac usluga će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koju se odnosi dati prigovor.

17. Davalac usluga će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjeseca računa.

Član 15. Informacije o postupcima koje Davalac usluga primjenjuje za mjerenje i upravljanje saobraćajem radi izbjegavanja zagušenja u mreži, kao i informacije o načinu na koji ti postupci mogu uticati na kvalitet usluga

1. Davalac usluga obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete.

2. Davalac usluga, u svrhu sprečavanja zagušenja u mreži, preduzima planiranje i dimenzioniranje mreže i druge odgovarajuće metode, a u cilju postizanja kvaliteta korišćenja mrežnih resursa kako isto ne bi uticalo na kvalitet usluge. Davalac usluge obezbjeđuje 24h/7dana nadzor nad svim elementima, kapacitetima i performansama svoje mreže, kao i servisima koje nudi korisnicima. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog održavanja kroz automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Davalac usluga ne vrši filtriranje / prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fiksnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja davalac usluga utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, ExtraTV, internet usluga.

Član 16. Pravo Pretplatnika na ograničenje potrošnje i obavještenje o stanju potrošnje

1. Na zahtjev Pretplatnika Davalac usluga je dužan da omogući besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period.

2. Na zahtjev Pretplatnika Davalac usluga je dužan da omogući besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva, odnosno za mobilnu mrežu i slanje i primanje SMS-a i i multimedijalnih poruka (MMS) na određene ili sa određenih vrsta brojeva.

3. Pretplatnik koji više od dva puta u toku kalendarske godine zahtjeva aktiviranje navedenih usluga dužan je da Davaocu usluga plati naknadu definisanu važećim Cjenovnikom.

4. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku dostavlja besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS-a, ako dode do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje Pretplatnika za posljednja tri mjeseca i da vodi evidenciju o dostavljenim obavještenjima.

5. Davalac usluga je dužan da, na zahtjev Pretplatnika, dostavi stanje trenutne potrošnje za mobilnu mrežu, koje nije starije od šest sati, a za komunikacije u romingu u posljednja 24 sata.

Član 17. Ponudjeni tipovi usluga održavanja i usluga podrške Pretplatniku koje Davalac usluga pruža, kao i načini stupanja u kontakt sa tim službama

Za fiksnu mrežu

1. Davalac usluge može privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.

2. Davalac usluge je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju objavi na način uređen članom 13. U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvaliteta usluge Davalac usluge ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

3. Davalac usluge će obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, neprekidno 24 sata 7 dana u nedelji, besplatnim pozivom na broj 1500.

Za mobilnu mrežu

4. Davalac usluga je u obavezi da održava mrežu za mobilnu telefoniju u skladu sa propisanim standardima koji važe u ovoj oblasti.

5. Davalac usluga radi nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge obezbjeđuje Pretplatniku podršku besplatnim pozivom na broj 1500.

6. Pretplatnik je dužan da blagovremeno prijavljuje smetnje na broj iz prethodnog stava, koji je dostupan 24 časa 7 dana u nedjelji za pomoć u rješavanju problema.

7. Pretplatnik može da vrši i redovnu kontrolu stanja na račun u slanjem SMS sa sadržajem: RACUN na broj 1467 ili pozivom na broj 1500.

Član 18. Ograničenja Davaoca usluga u korišćenju terminalne opreme

1. Pretplatnik ne smije priključiti terminalnu opremu na javnu elektronsku komunikacionu mrežu na fiksnoj lokaciji koja ne ispunjava uslove iz ovog Ugovora i druge uslove definisane pozitivnim propisima.

2. Davalac usluge je ovlašćen da suspenduje korisnički odnos ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine pretplatnički odnos, s tim što će prije raskidanja pretplatničkog odnosa pismeno obavijestiti Pretplatnika o razlozima raskida.

Član 19. Minimalna brzina širokopojsnog pristupa internetu na fiksnoj lokaciji i uslovi pod kojima se ostvaruje ponuđena brzina širokopojsnog pristupa internetu za mobilnu mrežu

Za fiksnu mrežu

1. Ponuđena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu (=up to-) brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Davaoca usluge, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Davalac usluge garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od polovine maksimalne brzine pristupa.

2. Imajući u vidu činjenice da je Internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju sačinjavaju razne računarske mreže, javni i privatni prenosni putevi koji se nalaze pod jurisdikcijom raznih nacionalnih PTT administracija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Davaoca usluge: da je Internet servis funkcionalno zavistan i od korisničkih uređaja i korisničke/kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Davalac usluge nema direktni uticaj, ugovorne strane su saglasne: da Davalac usluge ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima i da Internet usluga nije dostupan na cijelom području Crne Gore.

Za mobilnu mrežu

1. Davalac usluga Pretplatniku garantuje brzinu pristupa internetu obezbijedenu po izabranom paketu usluga iz člana 1 pod uslovom da Pretplatnik koristi terminalnu opremu koja zadovoljava odgovarajuće tehničke karakteristike za obezbijedenu pokrivenost (2G ili 3G ili 4G pokrivenost) jer data brzina zavisi od pripadajuće pokrivenosti u čijem je dometu Pretplatnik mobilnog interneta, kao i od karakteristika terminalne opreme (telefon/računar) Pretplatnika. Pretplatnik se o pripadajućoj 2G ili 3G ili 4G pokrivenosti naseljenog prostora na području Crne Gore može informisati na web sajtu Davaoca usluga www.telekom.me.

2. Davalac usluga ne odgovara za pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost ponuđene usluge u drugim komunikacionim mrežama ili za podatke evidentirane od strane drugog operatora

Član 20. Cijene, način tarifiranja u trenutku zaključenja Ugovora, način plaćanja

1. Cijene usluge i način tarifiranja iste su definisani članom 4 ovog Ugovora i Ponudom.

2. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge u roku od 8 dana po prijemu istog. Smatraće se da je 7 (sedmi) dan od dana izdavanja (naznačen na računu) dan prijema računa. Nakon isteka navedenog roka za izmirenje obaveze ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pisanog obavještenja. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, Davalac usluge će Pretplatniku privremeno isključiti odlazne pozive (kod govornog servisa), odnosno uslugu, obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto.

3. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku ne kraćem od 20 dana od dana privremenog isključenja Davalac usluge može trajno prekinuti pružanje komunikacionih usluga i raskinuti pretplatnički odnos. Ugovor će se od tog momenta smatrati jednostrano raskinutim.

4. Pretplatnik koji prenosi broj plaća jednokratnu naknadu za prenos broja operatoru u čiju mrežu broj prenosi u iznosu određenom od strane Agencije.

Član 21. Način obavještanja o cijenama i načinu tarifiranja usluga, troškovima održavanja, kao i o ponudjenim načinima plaćanja i razlike u troškovima zbog načina plaćanja

1. Davalac usluga zadržava pravo na izmjenu cijena usluga. Davalac usluga je dužan da o datoj izmjeni obavijesti Pretplatnika na način uređen članom 26 Ugovora.

2. Cjenovnik Davaoca usluge je dostupan u svim poslovnicama Davaoca usluga i na internet stranici na zvaničnom sajtu www.telekom.me.

3. Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena instalacije čine jednokratne naknade i iste Pretplatnik plaća za uslugu na način utvrđen Ponudom Davaoca usluga.

4. Mjesečna naknada za pristup mreži čini naknadu za uslugu pristupa komunikacionoj mreži Davaoca usluga i ista je uključena u iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabrani paket.

5. Mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje od dana kada je pretplatnička terminalna oprema priključena na mrežu Davaoca usluga, bez obzira da li je Pretplatnik koristi ili ne.

6. Ukoliko je Ugovorom definisana solidarna odgovornost, solidami dužnik odgovara Davaocu usluge za cijelu obavezu i Davalac usluge može zahtijevati njeno ispunjenje od bilo kog solidarnog dužnika sve dok obaveza ne bude potpuno ispunjena.

7. Pretplatnik date cijene može platiti u cjelosti ili u ratama, po uslovima uređenim ovim Ugovorom i Ponudom.

Član 22. Seoba i privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme (fiksna mreža)

1. U slučaju preseljenja u drugi stan ili poslovnu prostoriju ne teritoriji iste ili druge mjesne mreže Pretplatnik ima pravo da zahtijeva od Davaoca usluga da izvrši seobu usluge.

2. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev, u pisanoj formi, u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Poslije naznačenog roka za seobu Pretplatnik ne može raspolagati uslugom koji je do tada koristio na postojećoj adresi. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi.

3. Davalac usluge je u obavezi da u roku od 8 dana od dana naznačenog u zahtjevu izvrši priključenje na komunikacionu mrežu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.

4. Pretplatnik ima pravo da zadrži isti pretplatnički broj u okviru mrežne grupe.

5. Za izvršenu uslugu seobe Pretplatnik plaća iznos propisan Cjenovnikom.

Član 23. Mjere koje se primjenjuju u slučaju neplaćanja usluga, zloupotreba poziva prema hitnim službama, uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja sigurnosti i integriteta elektronske komunikacione mreže

1. Davalac usluga može ograničiti pristup izabranoj usluzi, odnosno Pretplatnika isključiti i raskinuti Ugovor, ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u ugovorenom roku, u slučaju uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi.

2. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora Davalac usluge će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika i odrediti primjeren rok, a zavisno od učinjene povrede, za otklanjanje nepravilnosti, odnosno za izmirenje potraživanja shodno članu 20 ovog Ugovora. U suprotnom će Pretplatnika trajno isključiti i raskinuti pretplatnički odnos. Davalac usluge nije dužan da Pretplatnika prethodno obavijesti ukoliko povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.

3. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Davaoca usluga će obezbijediti dolazne pozive i dostup hitnim službama, osim ukoliko bi to predstavljalo ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušavanje sigurnosti i integritet mreže od strane Pretplatnika.

4. Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.

5. Po prestanku razloga za ograničenje Davalac usluga će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključivanje Pretplatnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Davaoca usluga.

6. Davalac usluge ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih stavom 1 ovog člana.

Član 24. Način refundiranja sredstava Pretplatniku za usluge koje nisu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponudjenim uslovima

1. Ukoliko u datom mjesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge (uključujući i prigovor na vrijednosti minimalne brzina pristupa Internetu koju Davalac usluga garantuje Pretplatniku po ovom Ugovoru) i po tom osnovu zahtjev za obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Davaoca usluga ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

2. Ukoliko se prihvati prigovor Davalac usluge će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos pretplate (mjesečne cijene).

3. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

4. Ukupno umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

5. Periodom u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste. Periodom u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantovane minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste.

6. Davalac usluge nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče.

Član 25. Način rješavanja sporova

1. Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet raspoloživosti usluga kao i na visinu računa za pružene usluge. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi.

2. Prigovor po pitanju kvaliteta usluge Pretplatnik podnosi u pisanoj formi nadležnoj službi Davaoca usluga odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

3. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku sa obrazloženjem u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.

4. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u utvrđenom roku, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.

5. U slučaju sudskog spora nadležan je sud prema mjestu zaključenja Ugovora.

Član 26. Način obavještanja Pretplatnika o pristupanja izmjenama uslova utvrđenih Ugovorom i način ostvarivanja prava na raskid Ugovora

1. Davalac usluga je dužan da, najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena uslova utvrđenih ovim Ugovorom, o izmjeni, obavezno pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a kada je to moguće, obavijesti Pretplatnika.

2. U roku iz prethodnog stava Pretplatnik može otkazati Ugovor bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

Član 27. Mogućnost izmjene i ukidanja korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor, uz saglasnost Pretplatnika i uz obavezu Davaoca usluga da Pretplatniku ponudi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket

1. Davalac usluga može izvršiti izmjenu i ukidanja korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor samo uz saglasnost Pretplatnika. Davalac usluga će Pretplatniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

2. O promjenama po ovom članu Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti na način uređen prethodnim članom.

Član 28. Vrijeme trajanja Ugovora, uslovi za njegovo produženje, izmjene i raskid

28.1. Vrijeme trajanja Ugovora

1. Davalac usluga i Pretplatnik zaključuju ovaj Ugovor na period utvrđen članom 6.

2. Period trajanja pretplatničkog odnosa, kao i minimalni period iz člana 6 ovog Ugovora počinje da teče od dana aktiviranja usluge.

3. Nakon zaključenja Ugovora Davalac usluga predaje Pretplatniku primjerak Ugovora i Ponudu za izabranu uslugu, kao i SIM karticu saglasno Ponudi.

4. U slučaju da je Pretplatnik iskazao potrebu da nastavi da koristi ugovorene usluge i po isteku ugovorenog perioda (za Ugovor zaključen na određeno vrijeme) dužan je da o istom obavijesti Davaoca usluga u pisanoj formi 30 dana prije isteka, čime će taj ugovor nastaviti da važi na neodređeno vrijeme.

5. Svaka izmjena ili dopuna Ugovora će kao aneks činiti njegov sastavni dio.

28.2. Raskid i prestanak Ugovora

1. Pretplatnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga u bilo kojem trenutku jednostranom izjavom volje datoj u pisanoj formi. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora lično podnese nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlašćenom zastupniku Davaoca usluga.

2. Ako Pretplatnik nije platio nesporni dio računa u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora ili ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Davalac usluga će trajno isključiti Pretplatnika i prekinuti sa pružanjem svih usluga. Ugovor se od tog trenutka smatra jednostrano raskinutim. Ako je Pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu a isti je u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa, Davalac usluga neće preduzeti mjere ograničenja pristupa svojim uslugama, niti će uskratiti pružanje usluga i pristup i korišćenje brojeva hitnih službi i besplatnog broja službe za korisnike do konačne odluke Agencije.

3. Davalac usluga je u obavezi da obavijesti Pretplatnika o raskidu pretplatničkog odnosa.

4. Davalac usluga zadržava pravo da ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjela potraživanja u datom roku ista naplati angažovanjem drugog pravnog lica za naplatu potraživanja.

5. Isto lice ima pravo da zaključi novi Ugovor tek nakon izmirenja obaveza po ranijem ugovoru.

Član 29. Naknada za raskid Ugovora prije vremena

1. U slučaju otkaza Ugovora prije isteka definisanog perioda iz člana 6 od strane Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da Davaocu usluga plati mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Navedene naknade Pretplatnik nema obvezu da plati ukoliko je do raskida Ugovora došlo iz razloga što Davalac usluga nije u mogućnosti da ispunji ugovorene obaveze, kao i u slučaju kada su izmjene korišćenja usluga nepovoljnije za Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove.

2. U slučaju raskida Ugovora od strane Davaoca usluga Davalac usluga ima pravo da od Pretplatnika zahtijeva samo plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode (uređaje) i usluge.

3. Ukoliko je Pretplatniku obezbijeden uređaj (mobilni aparat i sl) po cijenama sa popustom, to je u slučaju raskida Ugovora prije isteka definisanog perioda dužan da Davaocu usluga nadoknadi vrijednost uređaja u iznosu koji čini razliku između maloprodajne cijene i cijene sa popustom. Ukoliko je Pretplatniku dat uređaj sa obavezom plaćanja cijene na rate i po cijeni sa popustom to je u slučaju raskida Ugovora prije isteka definisanog perioda dužan da Davaocu usluga plati preostale iznose rata, kao i razliku maloprodajne cijene i cijene date sa popustom (umanjena za iznos plaćene cijene), a ukoliko mu je dat uređaj sa obavezom plaćanja cijene na rate to je dužan da plati preostale iznose rata.

4. Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu datu za servise na fiksnoj lokaciji (koja je u vlasništvu Davaoca usluga) ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 15 dana od dana raskida ili je vrati neispravno i/ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Davaocu usluga štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cjenovniku Davaoca usluga. Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Davaoca usluga u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku.

5. Pretplatnik je dužan da izmiri i ostale obaveze dospjele do dana raskida.

6. U slučaju raskida Ugovora po isteku datog perioda Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti sve obaveze dospjele do dana raskida Ugovora (uključujući i cijenu za date mobilne uređaje), kao i da vrati opremu shodno stavu 3 ovog člana.

7. U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme (koja je u vlasništvu Davaoca usluga) ugradjene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 30. Zabrana Pretplatniku da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike

1. Pretplatnik se obavezuje da se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže.

2. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način što obavlja djelatnost elektronskih komunikacija ili omogućava trećim licima korišćenje i zloupotrebu usluga ili Pretplatnik vrši uznemiravanje drugih pretplatnika Davaoca usluga ili drugih operatera mobilne ili fiksne telefonije i sl., Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.

Član 31. Prava i obaveze koje se odnose na unos i brisanje ličnih podataka u imenik

1. Pretplatnik ima pravo da njegovi lični podaci budu unijeti u imenik Davaoca usluga. Davalac usluga je dužan da uspostavi, objavi i ažurira imenik pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, osim ako Pretplatnik u pisanoj formi zahtijevao zabranu unošenja svojih podataka u imenik.

2. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku obezbijedi pravo na izmjene, dopune ili brisanje njihovih ličnih podataka iz imenika, bez naknade.

Član 32. Vrstu mjera koje Davalac usluga može preduzeti kao odgovor na sigurnosne incidente i incidente koji ugrožavaju integritet mreže, ili predstavljaju prijetnju sigurnosti i integritetu mreže

1. Davalac usluga je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga. Mjere se sprovode radi sprječavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Pretplatnika i povezane elektronske komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti usluga i zaštite Pretplatnika od zlonamjernih aktivnosti, elektronskih sabotaža, prevara trećih lica i zloupotreba bilo koje vrste.

Član 33. Neželjene komunikacije i neželjene komunikacije zloupotrebom elektronske pošte

1. Pretplatnik je dužan da upotrebu automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati) ili elektronske pošte, uključujući SMS ili MMS za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

2. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući selekciju dolazne elektronske pošte koja sadrži neželjene elektronske poruke ili štetan sadržaj, na brz i jednostavan način.

3. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet stranici (www.telekom.me) objavi, na jasan način, adresu elektronske pošte za prijavu zloupotreba i da odgovori na svaki prigovor u vezi sa zloupotrebom elektronske pošte, u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora putem elektronske pošte.

4. Po ovom Ugovoru se obavezuje Pretplatnik na zabranu slanja neželjenih elektronskih poruka, uključujući SMS ili MMS u skladu sa stavom 1. te je dužan da preduzme odgovarajuće (predložene) mjere radi sprječavanja zloupotreba korisničkog naloga elektronske pošte. U slučaju zloupotrebe korisničkog naloga Davalac usluga će postupiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Član 34. Završne odredbe

1. Svojim potpisom Pretplatnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih po ovom Ugovoru.

2. Strane su saglasne da će sve sporove nastale po ovom Ugovoru rješavati mirnim putem. U suprotnom utvrđuju nadležnost suda prema mjestu zaključenja Ugovora.
3. Ovaj Ugovor je sačinjen u 2(dva) istovjetna primjerka, po 1 (jedan) za svaku ugovornu stranu.

Pretplatnik

Solidarni dužnik

Crnogorski Telekom a.d.

(potpis ovlašćenog lica)



Crnogorski Telekom a.d. Podgorica
Broj: _____
Podgorica _____ godine

PRETPLATNIČKI UGOVOR

Po Ponudi za Magenta1 uslugu od _____ godine (fizičko lice)

Zaključen dana _____ godine Prodajno mjesto: XXXXXXX

Ugovorne strane: 1. **Davalac usluga:** Crnogorski Telekom a.d. Podgorica, ul. Moskovska 29, (u daljem tekstu: Davalac usluga)

2. Pretplatnik:

Ime i prezime:	Adresa (ulica, broj, poštanski broj, grad):	Br. identifikacionog dokumenta (I.k., pasos i dr.):
<input type="checkbox"/> Student	<input type="checkbox"/> Učenik	<input type="checkbox"/> Lice sa invaliditetom

JMB (nije obavezno popuniti) _____

Dostava računa (upisivanjem znaka „x“ u odgovarajućem polju Pretplatnik se opredjeljuje za način dostave racuna):

<input type="checkbox"/> Putem pošte	<input type="checkbox"/> Elektronskim putem / e-mail: XXXX
--------------------------------------	--

2.1. Solidarni dužnik:

Ime i prezime (br. lične karte / pasoša)	Mjesto / Adresa
--	-----------------

JMB (nije obavezno popuniti)

Osnovne odredbe:

Član 1. Predmet Ugovora:

1. Ovim Ugovorom Davalac usluga i Pretplatnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa za usluge fiksne i mobilne mreže Davaoca usluga po izabranom Magenta 1 paketu iz člana 3, a u skladu sa Ponudom za isto.

2. Ponudom iz prethodnog stava se utvrđuju uslovi pod kojima Davalac usluga nudi korišćenje usluge i ista čini sastavni dio ovog Ugovora (u daljem tekstu: Ponuda).

3. Opis usluge: Magenta1 usluga podrazumijeva korišćenje paketa usluga Davaoca usluga koji čine: a) govorni servis - usluga zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga Davaoca usluga; b) postpaid karticu sa brojem radi pristupa javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Davaoca usluga (telefonija i internet, zavisno od izabranog Magenta 1 paketa); c) Internet usluga - usluga širokopolasnog pristupa Internetu putem ADSL tehnologije na fiksnoj lokaciji; d) Extra TV čini usluga korišćenja programskog sadržaja putem Internet protokola koju Davalac usluga pruža u fiksnoj telekomunikacionoj mreži.

Član 2. Pretplatnički broj/Data kartica:

1.- za fiksnu lokaciju (govorni servis): _____

- za mobilnu mrežu (postpaid broj/Data kartica):

- Novi pretplatnički broj _____	Hibrid <input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne
Serijski broj SIM kartice: XXXXXX	Data kartica br.
- Postojeći pretplatnički broj _____	Serijski broj SIM kartice: XXXXXX

2. Po ovom članu Pretplatnik se saglasno Ponudi opredjeljuje da li će resurse mobilne mreže iz izabranog Magenta 1 paketa koristiti po ovom Ugovoru ili po pretplatničkom ugovoru za postpaid usluge mobilne mreže Davaoca usluga sa datim f brojem koji je zaključio u ranijem periodu.

3. Aktiviranjem usluga mobilne mreže po ovom Ugovoru Pretplatniku se aktiviraju osnovne usluge: govorni servis, SMS, MMS i Data.

4. Pretplatnik koji je izabrao Magenta 1 L ili XL paket po članu 3 ovog Ugovora i koristi Internet putem ADSL priključka ima mogućnost da, ukoliko se nalazi u zoni 4G pokrivenosti Davaoca usluga, izabere i koristi Hibrid uslugu (HA) bez obaveze plaćanja naknade za isto saglasno Ponudi za izabrani Magenta 1 paket. Upisivanjem odgovarajućeg znaka u datoj tabeli Pretplatnik se opredjeljuje za korišćenje/nekorišćenje Hibrid usluge.

Član 3. Tarifni paket i/ili dodatne usluge:

1. Tarifni paket i min. period korišćenja istog

Usluga	Tarifni paket	Minimalni period koriscenja	Mjesecna cijena (sa PDV-om)
Magenta 1			

2. Karakteristike tarifnog paketa i uslovi korišćenja istog su definisani Ponudom.

3. Dodatne usluge: Po ovom Ugovoru Pretplatnik prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa može da se opredijeli i za dodatnu uslugu:

Usluga	Dodatna usluga	Minimalni period koriscenja	Mjesecna cijena (sa PDV-om)

Član 4. Cijena usluge:

1. Mjesečna naknada za pristup mreži iznosi 6,07 €(sa PDV-om) i ista je uključena u mjesečnu cijenu (pretplatu) za izabrani Magenta 1 paket.

2. Ostale cijene: Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena opreme obezbijedene po ovom Ugovoru, kao i mjesečna cijena (pretplata) za Magenta 1 uslugu, a zavisno od izabranog paketa su definisane Ponudom.

3. Način plaćanja cijene: Upisivanjem odgovarajućeg znaka u pripadajućem polju Pretplatnik se opredjeljuje za način plaćanja cijene zasnivanja pretplatničkog odnosa i/ili opreme po izabranoj usluzi:

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa	<input type="checkbox"/> 1 rata	<input type="checkbox"/> 2 rate	<input type="checkbox"/> 3 rate	<input type="checkbox"/> 10 rata
---	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

Tip uređaja	Serijski broj opreme	Vlasništvo opreme

Član 5. Instalacija*:

1. Instalacija: Instalaciju opreme za uslugu vrši (ili):

<input type="checkbox"/> Davalac usluga	<input type="checkbox"/> Pretplatnik
---	--------------------------------------

(* upisivanjem odgovarajućeg znaka u datom polju Pretplatnik se opredjeljuje za način instalacije usluge)

2. Instalaciju opreme za uslugu obezbijedene po članu 11 stav 3 ovog Ugovora vrše isključivo stručne službe Davaoca usluga.

Član 6. Vrijeme trajanja Ugovora:

1. Ovaj Ugovor se zaključuje na:

<input type="checkbox"/> Neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom od 24mj.	<input type="checkbox"/> Određeno vrijeme od _____ mj.
---	--

(upisivanjem odgovarajućeg znaka u datom polju utvrđuje se vrijeme trajanja Ugovora).

2. Period trajanja Ugovora iz prethodnog stava počinje da teče danom aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.

3. Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku shodno članu 28 ovog Ugovora

4. U slučaju raskida Ugovora prije isteka perioda iz stava 1 ovog člana Pretplatnik je dužan da plati naknade shodno članu 29 ovog Ugovora.

5. Pretplatnik se sa »Opštim uslovima pružanja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekomu na fiksnoj lokaciji« i »Opštim uslovima pružanja usluga javnih mobilnih elektronskih komunikacija Crnogorskog Telekomu« može upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora na internet stranici www.telekom.me ili iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnicama Davaoca usluga.

Član 7. Stupanje na snagu Ugovora

1. Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana aktiviranja usluge na strani Pretplatnika

2. Ukoliko Davalac usluge u zakonskom roku, računajući taj rok od dana podnošenja zahtjeva i potpisivanja Ugovora, utvrdi da ne postoje tehničke mogućnosti za instalaciju usluge, Ugovor se danom obavještanja Pretplatnika raskida bez obaveze plaćanja naknada nastalih po osnovu raskida.

Član 8. Obrada ličnih podataka Pretplatnika

1. Davalac usluga može obradivati lične podatke o Pretplatniku dobijene po ovom Ugovoru u svrhe predviđene posebnim obrascem za registraciju Pretplatnika saglasno pozitivnim propisima.

Član 9. Način zasnivanja pretplatničkog odnosa za izabranu uslugu, obaveze i odgovornosti ugovornih strana

9.1. Način zasnivanja pretplatničkog odnosa za uslugu:

Za fiksnu mrežu

Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za uslugu može podnijeti svako zainteresovano lice koje ispunjava uslove predviđene ovim Ugovorom. Zahtjev može podnijeti i lice koje ima pismenu saglasnost vlasnika stambenog/poslovnog objekta o prihvatanju instaliranja usluge, potpisanu u prisustvu ovlaštenih predstavnika Davaoca usluga. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa se podnosi na propisanom obrascu Davaoca usluga koji čini sastavni dio ovog Ugovora.

Za mobilnu mrežu

Pretplatnički odnos može zasnovati fizičko lice koje zaključi ovaj pretplatnički Ugovor. Pretplatnički odnos će se smatrati uspostavljenim danom obostranog potpisivanja Ugovora. Prava i obaveze po osnovu tako zasnovanog pretplatničkog odnosa počinju teći danom aktivacije usluge od strane Davaoca usluga. Davalac usluga ima pravo da odbije zahtjev i zaključenje Ugovora iz sledećih razloga: ako zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa nije uredno popunjen, odnosno potpisan od strane podnosioca zahtjeva; ako podnosilac zahtjeva ne dostavi i/ili ne pruži na uvid identifikaciona dokumenta; ako je Davalac usluga raskinuo pretplatnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane podnosioca zahtjeva; ako je podnosilac zahtjeva maloljetna osoba ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u punomoćju za zastupanje; ako su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnosioca zahtjeva netačni; ako u trenutku podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa podnosilac zahtjeva ima prema Davaocu usluga dospjele, a neizmirene obaveze po osnovu korišćenja drugih usluga iz ponude Davaoca usluga.

SIM kartica

Nakon zaključenja Ugovora Davalac usluga predaje Pretplatniku SIM karticu i pokreće proceduru uključivanja na mobilnu mrežu. Informacije o PIN-kodu i PUK-kodu daju se Pretplatniku u zaštićenom omotu. Podaci o PIN-kodu i PUK-kodu su tajni. Pretplatnik će se smatrati direktno odgovornim za svaku zloupotrebu ili neovlašćeno korišćenje SIM kartice kao i PIN i PUK kodova.

Pretplatnik se obavezuje da Davaocu usluga obavijesti u slučaju oštećenja, gubitka ili krađe SIM-kartice u najkraćem roku uz obavezno navodjenje identifikacionih podataka (korisnički broj, PIN-kod) radi utvrđivanja vjerodostojnosti prijave.

U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice Pretplatnik se obavezuje prijavu potvrditi pismenim putem u roku od 2 radna dana od dana poziva u kojem slučaju neće biti obavezan snositi troškove korišćenja SIM kartice nakon poziva službe Davaoca usluga.

9.2. Obaveze i odgovornosti ugovornih strana

Za fiksnu mrežu

9.2.1. Za uslugu govorni servis i pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji):

- Pretplatnik se obavezuje da: izvede o svom trošku i u skladu sa standardima iz predmetne oblasti sve radove na izgradnji telekomunikacionih instalacija u rasponu od telekomunikacionog izvoda (terminalne tačke mreže) do pojedinačnog objekta i učini ih pristupnim za priključenje na telekomunikacionu pristupnu mrežu u roku ne dužem od 8 dana od podnošenja zahtjeva i omogućiti ovlaštenom licu Davaoca usluga pregled ispravnosti pretplatničkih uređaja i instalacije prije priključenja; obezbijedi potrebne pretplatničke uređaje (tj uređaj) atestirane i ovjerene oznakom kvaliteta i koji ispunjavaju uslove iz člana 11 ovog Ugovora; svoje pretplatničke uređaje i instalacije održava u stanju koje ne ometa normalno funkcionisanje javne elektronske komunikacione mreže na fiksnoj lokaciji na koju su priključeni i snosi troškove za isto; se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže. Pretplatnik je odgovoran za korišćenje pretplatničkog broja od strane trećih lica kojima je omogućio korišćenje. Pretplatnik je odgovoran za zloupotrebu poziva prema brojevima hitnih službi i drugim brojevima.

- Davalac usluga se obavezuje da: odredi Pretplatniku pretplatnički broj; omogućiti Pretplatniku nesmetanu i kvalitetnu upotrebu i sigurnost ugovorenog servisa, po zahtjevu Pretplatnika omogućiti mu da zadrži pretplatnički broj pri: promjeni operatora u skladu sa pozitivnim propisima, pri geografskoj promjeni terminalne tačke u okviru iste mrežne grupe, ukoliko postoji tehnička mogućnost i pri izmjeni usluge; da izda propisan račun, bez naknade, za pružene usluge koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pružene usluge ili račun koji nije razdvojen po stavkama, na pisani zahtjev Pretplatnika; omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade, uvid u detaljan račun (listing) najmanje jednom mjesečno u formi koja omogućava kontrolu utroška; po zahtjevu Pretplatnika ispostavljati račune za pružene usluge i elektronskim putem na e-mail adresu dostavljenu od strane Pretplatnika; po zahtjevu Pretplatnika omogućiti mu zabranu prikazivanja (identifikaciju) broja pri pozivima ostvarenim kod pozvanog broja. Pretplatnik je upoznat da se navedena zabrana ne odnosi na pozive koje Pretplatnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi; Davalac usluga ne snosi odgovornost za sadržaj poruke koju Pretplatnik prenosi koristeći komunikacionu mrežu. Davalac usluga je dužan omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, prenosivost broja pri promjeni operatora u skladu sa pozitivnim propisima.

9.2.2. Za ADSL uslugu (usluga širokopojsnog pristupa Internetu putem ADSL tehnologije):

- Pretplatnik ima obavezu: da prije instalacije usluge na svojoj strani obezbijedi pretplatničke uređaje i obezbijedi i instalira priključni port za opremu. Priključni port može biti USB ili Ethernet tipa i mora biti raspoloživ na računaru ili mrežnoj opremi Pretplatnika. Pretplatnik ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, osim u slučaju solidarne odgovornosti i to uz saglasnost Davaoca usluga. Pretplatnik ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju odnosno ustupanje na korišćenje ugovorene Internet usluge drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima). Pretplatnik se obavezuje da neće vršiti niti pomagati vršenje radnji koje su usmjerene na zloupotrebu usluge, a naročito: slati ili širiti materijal bilo koje vrste koji u sebi sadrži viruse, zlonamjerne kompjuterske kodove, fajlove ili programe koji su u stanju da zaustave, unište ili ograniče funkcionalnost softvera, hardvera ili telekomunikacione opreme bilo kojeg trećeg lica; kršiti nacionalne propise; koristiti uslugu za nezakonite radnje ili za pomaganje bilo kakvih nezakonitih radnji; omogućavati prenos govora preko Interneta (VoIP), trećim licima. Davalac usluga zadržava pravo da pored navedenih ograničenja propiše i druga ograničenja koja su u funkciji suzbijanja nezakonitih radnji Pretplatnika, o čemu će saglasno ovom Ugovoru obavijestiti Pretplatnika.

- Davalac usluga se obavezuje da: prihvati zahtjev Pretplatnika ukoliko su ispunjeni sljedeći uslovi: ako postoje tehnički preduslovi za priključenje opreme koji podrazumijevaju da Pretplatnik komunikacionu mrežu Davaoca usluga ne koristi po osnovu vazdušnog voda ili ruralnog komunikacionog priključka ili PCM priključka ili dvojnika; ako pretplatnička terminalna oprema i pretplatnička instalacija zadovoljava važeće standarde za priključenje; po zahtjevu Pretplatnika isporuči i/ili instalira opremu koja je po Ugovoru obezbijedena od strane Davaoca usluga, te da podese parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost Internet usluge; da ispunjava svoje obaveze prema Pretplatniku savjesno, profesionalno i u skladu sa svojim mogućnostima, imajući u vidu da pružanje usluge podrazumijeva i korišćenje usluga treće strane na koju Davalac usluga nema direktnog uticaja. Davalac usluga nema obavezu instalacije mrežnih kartica, USB drajvera, podešavanja parametara firewall-a, switch-eva ili drugih elemenata na računaru ili mreži Pretplatnika u cilju povezivanja na opremu. Davalac usluga nema obavezu instalacije, konfigurisanja i obezbjeđenja garantnog roka za opremu koja nije isporučena u paketu usluge od strane Davaoca usluga ili nije kupljena na prodajnim mjestima Davaoca usluga.

9.2.2.1. Instalacija ADSL opreme:

- Pretplatnik prilikom zaključivanja Ugovora za ADSL uslugu preuzima opremu koju sačinjavaju ADSL modem i splitter (u daljem tekstu: CPE uređaji) i oprema ostaje, po izvršenoj instalaciji, u vlasništvu Davaoca usluga. Sastavni dio CPE uređaja čini i uputstvo za instalaciju i upotrebu CPE uređaja na crnogorskom jeziku, tehničko uputstvo za iste.

- Instalacija CPE uređaja od strane Pretplatnika: - Instalaciju CPE uređaja Pretplatnik vrši na osnovu uputstva za instalaciju preuzetog od Davaoca usluga. Davalac usluga je dužan da po podnošenju zahtjeva Pretplatnika u zakonskom roku utvrdi da li postoje tehničke mogućnosti za instalaciju CPE uređaja i korišćenje ADSL usluge i o istom obavijesti Pretplatnika. Pretplatnik je dužan da u roku od 7 dana od dana prijema obavještenja o postojanju tehničkih mogućnosti preuzme od Davaoca usluga CPE uređaje. Pretplatnik je obavezan da u periodu od 7 dana od dana preuzimanja CPE uređaja iste instalira u

skladu sa uputstvom za instalaciju. Prilikom instalacije CPE uređaja Davalac usluga Pretplatniku obezbjeđuje i tehničku podršku/pomoć pozivom na If broj 1566. Ukoliko Pretplatnik ne uspije da instalira CPE uređaje u skladu sa datim uputstvom i pored tehničke podrške i pomoći iz prethodne tačke, instalaciju CPE uređaja će po zahtjevu Pretplatnika izvršiti stručne službe Davaoca usluga. Ukoliko je nemogućnost instalacije CPE uređaja od strane Pretplatnika posljedica nepridržavanja datih uputstava za instalaciju istu će izvršiti stručne službe Davaoca usluga i Pretplatnik se obavezuje da za uslugu instalacije plati cijenu u skladu sa cjenovnikom Davaoca usluga. Ukoliko je do nemogućnosti instalacije CPE uređaja od strane Pretplatnika došlo zbog greške Davaoca usluga, Pretplatnik je oslobođen obaveze plaćanja date cijene.

- b) Instalacija CPE uređaja od strane Davaoca usluga: Ukoliko instalaciju CPE uređaja vrši Davalac usluga, data usluga će biti naplaćena u skladu sa cjenovnikom Davaoca usluga.

Opravku ili zamjenu CPE uređaja i troškove istih u toku trajanja Ugovora snosi Davalac usluge. Davalac usluge ne garantuje kvalitet rada ADSL servisa ukoliko je opravka/zamjena CPE uređaja izvršena suprotno od ovog člana ili od strane lica koji nije ovlašten od strane Davaoca usluge.

- Davalac usluge ne preuzima odgovornost za funkcinisanje ADSL servisa, ukoliko je Pretplatnik sa svoje strane instalirao CPE uređaje koje nije isporučio Davalac usluge.

- Instalacija CPE uređaja ne obuhvata zaštitu mrežne i/ili kompjuterske infrastrukture, pa je Pretplatnik odgovoran za adekvatnu zaštitu svoje infrastrukture.

9.2.3. Za EXTRA TV uslugu (programski sadržaja putem Internet protokola u fiksnoj telekomunikacionoj mreži)

- Davalac usluga se obavezuje: da prihvati zahtjev za pružanje Extra TV usluge ako su ispunjeni sljedeći uslovi: ako postoje slobodni potrebni mrežni kapaciteti; ako postoje tehnički preduslovi rada Extra TV usluge na televizijskom prijemniku i komunikacionoj priključnoj liniji Pretplatnika; u svrhu korišćenja Extra TV usluge Davalac usluga obezbjeđuje Pretplatniku Extra TV prijemni uređaj, kućni modem (u daljem tekstu HGW) i odgovarajući daljinski upravljač (u daljem tekstu: Oprema). Extra TV prijemni uređaj je uređaj koji prima video stream zajedno s drugim potrebnim informacijama (TV vodič, autorizacija itd.), te ga prosljeđuje na televizijski prijemnik. Extra TV prijemni uređaj je povezan s jedne strane s Ethernet kablom na HGW, a s druge strane na televizijski prijemnik Pretplatnika.

Instalacija Opreme uključuje priključivanje Extra TV prijemnog uređaja i kućnog modema, spajanje napajanja na električnu mrežu Pretplatnika, nadzor postupka aktivacije Extra TV usluge, te podršku pri unosu identifikacionih podataka kod prvog korišćenja usluge koji uključuju unos identifikacionog broja i Glavnog PIN-a. Davalac usluga ne preuzima odgovornost za funkcinisanje Extra TV usluge, ukoliko je Pretplatnik sa svoje strane instalirao opremu koju nije isporučio Davalac usluga. Davalac usluga ne garantuje kvalitet rada Extra TV usluge ukoliko je opravka/zamjena Opreme izvršena od strane servisera koji nije ovlašten od strane Davaoca usluga.

Za potrebe korišćenja usluge Extra TV Pretplatnik će dobiti tri lična identifikaciona broja (Personal Identification Number - PIN: PIN za kupovinu (Purchase PIN), Pin za roditeljsku kontrolu (parental control pin), PIN za onemogućavanje pristupa kanalu. PIN za kupovinu omogućava Pretplatniku iznajmljivanje VOD (Videoteka) sadržaja. Davalac usluga daje Pretplatniku početne PIN brojeve iz stava 1 ovog člana s tim da ih Pretplatnik može sam naknadno izmijeniti. Pretplatnik se obavezuje držati u tajnosti, PIN brojeve koje mu dodijeli Davalac usluga. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu nastalu usljed nepravilnog postupanja i/ili zloupotrebe ili neovlaštenog korišćenja PIN-brojeva. Pretplatnik je isključivo odgovoran za neovlašćeno korišćenje Extra TV prijemnog uređaja koji mu je dodijeljen od strane Davaoca usluga.

Davalac usluga nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja koja je izazvana višom silom. Događaj više sile je događaj izvan kontrole i volje strana, koji se nije mogao predvidjeti ili izbjeći preduzimanjem odgovarajuće radnje.

- Pretplatnik po ovom Ugovoru: ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, te ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju, odnosno ustupanje na korišćenje Extra TV usluge drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima).

Pretplatnik se obavezuje da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima Crne Gore, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijske svojine.

Pretplatnik je saglasan da Davalac usluga ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korišćenje Extra TV usluge, ukoliko Pretplatnik postupa suprotno prethodnom stavu. Davalac usluga neće odgovarati za štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku po tom osnovu.

Pretplatnik se obavezuje da će Extra TV uslugu koristiti poštujući autorska i druga srodna prava sadržaja koja se ovom uslugom prenose. Pretplatnik se obavezuje da će Extra TV uslugu koristiti za svoje privatne potrebe, te istu neće ni na koji način učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima. Pretplatnik garantuje da uslugu neće koristiti u zajedničkim ili javnim prostorijama bilo koje vrste uključujući ali ne ograničavajući se na zajedničke ili javne prostorije u ugostiteljskim objektima, bolnicama, aerodromima i drugim sličnim otvorenim ili zatvorenim mjestima i to ne uzimajući u obzir da li ostvaruje imovinsku korist pružanjem Extra TV usluge. Kršenje obaveza iz ovog člana predstavlja bitnu povredu Ugovora, te Pretplatnik odgovora Davaocu usluga za svu štetu koja nastane usljed kršenja navedenih obaveza. U slučaju kršenja obaveza iz ovog stava Davalac usluga zadržava pravo na jednostrani raskid Ugovora.

9.2.3.1. Instalacija Extra TV opreme:

- Pretplatnik prilikom instalacije preuzima i Opremu (sa tehničkim karakteristikama i uputstvom za upotrebu na crnogorskom jeziku) i ista ostaje u vlasništvu Davaoca usluga. Garantni rok za Opremu traje za svo vrijeme trajanja Ugovora i troškove eventualnih opravki ili zamjene istih snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dode neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili je opravka vršena od strane neovlašćenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga.

Instalacija Opreme od strane Pretplatnika ili Davaoca usluga za Extra TV uslugu se vrši na način opisan za instalaciju uređaja za ADSL uslugu iz stava 9.2.2. Instalaciju Opreme Pretplatnik se obavezuje izvršiti najkasnije 30 dana od dana potpisivanja Ugovora. U slučaju da Pretplatnik instalaciju Opreme ne izvrši u datom roku, Ugovor se istekom 30 dana od dana potpisivanja Ugovora od strane Pretplatnika ima smatrati jednostrano raskinutim, te se Pretplatnik obavezuje se vratiti zaduženu Opremu u ovlaštenim predstavništvima Davaoca usluga najkasnije 3 dana nakon isteka datog roka. U slučaju da Pretplatnik ne vrati zaduženu Opremu u tom roku biće dužan naknaditi Davaocu usluga cijenu Opreme navedenu u Ponudi, te će data cijena biti fakturisana Pretplatniku sa prvim sledećim mjesečnim računom.

9.2.4. Za mobilnu mrežu

9.2.4.1. Obaveze, odgovornosti i ograničenja Davaoca usluga

1. Davalac usluga se obavezuje da Pretplatniku omogući korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima.

2. Davalac usluga ne odgovara za:

- pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponuđene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama u Crnoj Gori, ili za usluge evidentirane od strane drugog operatora mobilne mreže u područjima Crne Gore gdje se može preuzeti signal mreže drugog operatora (preuzeti jači signal) po stavu 9.2.4.2. tačka 5.
- marketinški ili neki drugi sadržaj informativnih usluga, npr. informativne usluge koje obezbjeđuju druga lica mimo Davaoca usluga, ali preko mobilne mreže Davaoca usluga shodno članu 14 ovog Ugovora. Davalac usluga je dužan da ta druga lica upozori da navedene marketinške i informativne usluge (putem SMS ili MMS, poziv) prema korisniku može da vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

3. Davalac usluga se obavezuje da podatke o saobraćaju Pretplatnika, čuva i obrađuje za potrebe utvrđivanja Pretplatnikovog računa ili plaćanja interkonekcionih naknada.

4. Davalac usluga se obavezuje da obezbijedi da podaci o Pretplatniku ne budu dostupni drugim licima osim samom Pretplatniku i licima koje Pretplatnik ovlasti, kao i u slučaju zahtjeva nadležnog organa.

5. Davalac usluga ne odgovara za zloupotrebu korisničkog odnosa koja je rezultat pristupa trećeg lica sigurnosnim kodovima (PIN kod i PUK kod).

6. Davalac usluga nije ovlašten za pružanje pomoći u obezbjeđivanju prava Pretplatnika na zaštitu od zlonamjernih poziva i sl, ali će Pretplatnika upoznati sa metodama i procedurama koje Pretplatnik treba da preduzme u cilju obezbjeđivanja toga prava.

7. Davalac usluga u cilju zaštite od eventualnih troškova i štete koje Pretplatnik korišćenjem usluga može prouzrokovati ima pravo da uvede ograničenja za određenu vrstu poziva i/ ili druge mjere shodno članu 32 ovog Ugovora.

8. Davalac usluga se obavezuje da uz opremu isporučenu po posebnim uslovima Pretplatniku uruči, pored ostale pripadajuće dokumentacije (tehničko uputstvo, kao i uputstvo za upotrebu na crnogorskom jeziku), i garanciju izdatu od strane proizvođača ili distributera. Prava po osnovu garancije Pretplatnik će ostvarivati kod servisera naznačenog na garantnom listu.

9. Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik može da pretrpi zato što nije mogao da ostvari pristup željenoj usluzi zbog događaja i okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče.

9.2.4.2. Prava, obaveze, odgovornosti i ograničenja Pretplatnika

1. Pretplatnik ima pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži u roku iz člana 10, ukoliko postoje tehničke mogućnosti: nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, ugovorenog kvaliteta, raspoloživosti i sigurnosti, po javno dostupnim cijenama: račun, detaljno iskazan po odvojenim stavkama,

koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pruženu uslugu, ili račun koji nije razdvojen po stavkama, ako je to zahtijevao; i drugih prava, u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima.

2. Pored prava iz prethodnog stava Pretplatnik svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje da je upoznat da može da zatraži vanredni račun prije završetka obračunskog perioda; može da zahtijeva, bez naknade, detaljnije raščlanjen račun u formi koja omogućava kontrolu utroška (listing), s tim što je tom prilikom dužan da priloži ličnu kartu radi identifikacije. Davalac usluga nije u obavezi da izda vanredni račun ili detaljne informacije u slučaju da su ti podaci nedostupni zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa zakonom.

Po zahtjevu Pretplatnika Davalac usluga će mu, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti zabranu prikazivanja broja kod pozvanog broja (identifikacija poziva). Pretplatnik je upoznat da se navedena zabrana ne odnosi na pozive koje Pretplatnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi.

3. Davalac usluga račun za komunikacione usluge neće dostavljati na adresu Pretplatnika naznačenu za dostavljanje računa ukoliko je isto Pretplatnik zahtijevao. Pretplatnik dati zahtjev može podnijeti pisanim putem na obrascu propisanom od strane Davaoca usluga ili u drugoj formi koja može da se sačuva kao trajni zapis. Dati zahtjev Pretplatnik može opozvati u bilo kojem trenutku, Davalac usluga će u datom mjesecu Pretplatniku pozivom, SMS-om ili pisanim obavještenjem pružiti informacije o predmetnom računu, kao i o mogućnosti preuzimanja istog u prodajnim mjestima Davaoca usluga.

Pretplatnik račun iz ovog stava može da izmiri ili po preuzimanju istog ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa. Prigovor na račun iz ovog stava Pretplatnik može podnijeti u roku od 8 dana od dana preuzimanja istog u prodajnom mjestu Davaoca usluga ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa.

4. Pretplatnik odgovara za tačnost ličnih podataka koje je dao prilikom zaključenja Ugovora i dužan je da obavijesti Davaoca usluga o svakoj promjeni navedenih podataka najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršene promjene. Pod ličnim podacima u skladu sa ovim Ugovorom podrazumijeva se ime Pretplatnika, broj lične karte-pasoša, adresa, e-mail adresa i dr.

5. Pretplatnik je dužan da u cilju izbjegavanja neočekivanih, neželjenih troškova prilikom korišćenja opreme za mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu u područjima Crne Gore u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala inostranog roming operatora (jači signal) izvrši manuelni izbor operatora, te vrši i redovnu kontrolu stanja na računom slanjem SMS sa sadržajem: RACUN na broj 1467 ili pozivom na broj 1500. Ukoliko Pretplatnik ne postupa u skladu sa ovom odredbom preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja nastalih po tom osnovu. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da je Pretplatnik postupao u skladu sa ovom odredbom ali se odlučio da i dalje nastavi da koristi mrežu inostranog roming operatora (jači signal) Pretplatnik preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja nastalih po tom osnovu. Područja na kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora (jači signal) čine područja koja nisu pokrivena signalom Davaoca usluga. O područjima koja su pokrivena signalom Davaoca usluga Pretplatnik se može informisati na web stranici www.telekom.me/postpaid-pokrivnost.nsp.x.

6. Pretplatnik je odgovoran za zloupotrebu ili neovlašćeno korišćenje svoje SIM kartice kao i svojih PIN i PUK kodova.

7. Ukoliko Pretplatnik ne primi račun isto ga ne oslobađa od obaveze plaćanja računa u propisanom roku, odnosno Pretplatnik je u obavezi da zatraži prepis računa u prodajnim mjestima Davaoca usluga.

Član 10. Rokovi i uslovi za priključenje pretplatničke terminalne opreme

1. Davalac usluga se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, omogući pristup svojoj mreži. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili drugih okolnosti na koje Davalac usluga nema uticaja.

2. Podnosilac zahtjeva, odnosno Pretplatnik ne smije priključiti terminalnu opremu na javnu mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu koja ne ispunjava uslove propisane pozitivnim zakonskim propisima, odnosno ako ne ispunjava uslove zaštite i bezbjednosti korisnika i drugih lica i zaštite životne sredine, ako se njenom upotrebom ne omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra, odnosno ako izaziva štetne smetnje, kao i ukoliko ne ispunjava druge zakonske uslove.

3. Pretplatnik je dužan da čuva i tehnički ispravno održava sopstvenu terminalnu opremu, te snosi i odgovornost za istu.

Član 11. Tehničke karakteristike terminalne opreme Davaoca usluga

1. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet adresi www.telekom.me objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge i Pretplatnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. O navedenom se Pretplatnik može informisati i pozivom na broj koji je istaknut na datoj internet stranici. Prilikom izbora opreme Pretplatnik mora voditi računa o navedenom, te u slučaju nepodudarnosti dužan je da izvrši prilagođavanje operativnog sistema sopstvene opreme.

2. Davalac usluga je dužan da i opremu koju nudi Pretplatniku i njene tehničke karakteristike objavi na datoj internet adresi. Davalac usluga se obavezuje da Pretplatniku uz opremu koji nudi isporuči i upustvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za istu. Pretplatnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme.

3. Pretplatnik koji zasniva pretplatnički odnos za govorni servis putem IP tehnologije prilikom instalacije komunikacionog priključka preuzima i opremu i ista ostaje u vlasništvu Davaoca usluga. Garantni rok za opremu traje sve vrijeme trajanja Ugovora i troškove eventualnih opravki ili zamjene istih snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dodje neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili je opravka vršena od strane neovlašćenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga. Instalaciju opreme vrše isključivo stručne službe Davaoca usluga.

Član 12. Mogućnost pozivanja brojeva hitnih službi

1. Davalac usluga je dužan da putem poziva ili SMS-a (za mobilnu mrežu), bez naknade, omogući pristup jedinstvenom evropskom broju 112 i drugim brojevima hitnih službi. Davalac usluga je dužan da omogući hitnim službama prikazivanje podataka o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

2. Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik može da pretrpi zato što nije mogao da ostvari pristup navedenom broju zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče (viša sila), uključujući i nestanak električne energije bilo na strani korisnika usluga ili na strani pozivanog broja.

3. Pretplatnik je pri zaključenju Ugovora upoznat da kod usluga koje se zasnivaju na IP tehnologiji poziv prema broju 112 i brojevima hitnih službi nije moguć u slučaju nestanka električne energije bilo na strani Pretplatnika ili na strani pozvanog broja. Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik može da po tom osnovu pretrpi.

Član 13. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje usluga, u skladu sa zakonom

1. Davalac usluga može, bez saglasnosti Pretplatnika, privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.

2. U slučaju privremenih ograničenja iz prethodnog stava Davalac usluga je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostavi Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija), kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad.

3. Davalac usluga je dužan da o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, na odgovarajući način.

4. U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Davalac usluga je dužan da umanj mjesječnu pretplatu Pretplatniku srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge.

5. Pored navedenog, uslovi koji ograničavaju pristup i korišćenje usluge su i kada Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način što je koristi suprotno Ugovoru. Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.

Član 14. Minimalni ponuđeni nivo kvaliteta usluge

Za fiksnu mrežu

1. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Davalac usluge garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Davaoca usluga, kao i na web adresi: <http://www.telekom.me/vijest/0vijestja0vrijednosima0nsp.x>

2. Davalac usluga Pretplatniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga : <10 dana
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina : >60%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova : < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova : < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Učestalostkvarova po pristupnoj liniji za 100 linija : < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)

- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Učestalost neuspješnih poziva : <1%

3. U cilju obezbjeđenja nevedene raspoloživosti Davaoca usluga ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Davaoca usluga. Pretplatnik je dužan da omogućiti nesmetan pristup istoj. Ako ovlašteno lice Davaoca usluga utvrdi kvar ne pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati nesmetan rad, ispravnost mreže ili kvalitet usluge, dužan je da nadjeno stanje pismeno konstatuje i upozori Pretplatnika o obavezni da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.

4. Na osnovu pismenog izvještaja ovlaštenog lica Davaalac usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže do otklanjanja neispravnosti.

5. Ukoliko u datom roku od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz razloga definisanih prethodnim stavom Pretplatnik istu ne otkloni, Davaalac usluge ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid pretplatničkog odnosa.

6. Davaalac usluga je dužan da Pretplatnika prije zaključenja Ugovora upozna da u slučaju nestanka električne energije, bilo na strani Pretplatnika (ili na strani pozvanog broja), usluga neće biti dostupna. Stoga, Davaalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik po tom osnovu može da pretrpi.

Za mobilnu mrežu

1. Davaalac usluga se obavezuje da se stara o kvalitetu usluge koje pruža, te je u tom smislu ovlašćen da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluge.

2. Davaalac usluga Pretplatniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Učestalost raskinutih veza : <1%
- Učestalost neuspješnih SMS poruka : <3%
- Prosječno vrijeme prenosa SMS poruka : <10 sekundi
- Učestalost neuspješnih MMS poruka: <50%
- Prosječno Vrijeme prenosa MMS poruka: <3 minuta
- Učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži: <1.5%

Zbog karakteristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojsnog pristupa internetu, Davaalac usluga ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopojsnog interneta zavisi od tehnologije koju operator nudi, izbora terminalne opreme, broja korisnika koji dijele resurse bazne stanice, kao i uslova za prostriranje signala (nesmetana optička vidljivost, blizina bazne stanice i vremenski uslovi).

3. Davaalac usluga se obavezuje da Pretplatnika, prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, obavijesti da nema obavezu i mogućnost da cijeli naseljeni prostor teritorije Crne Gore pokrije signalom tj da postoje područja teritorije Crne Gore koja nijesu pokrivena mrežom. Pretplatnik se o pokrivenosti naseljenog prostora Crne Gore mrežom Davaoca usluga može informisati na web stranici <http://www.telekom.me/postpaid-pokrivljenost-nr.px>.

4. Davaalac usluga će Pretplatnika prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa informisati da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Davaoca usluga postoji mogućnost da usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu.

5. Davaalac usluga je u obavezni da održava mrežu za mobilnu telefoniju u skladu sa propisanim standardima koji važe u ovoj oblasti.

6. Davaalac usluga je dužan da obezbijedi kvalitet, sigurnost i zaštitu elektronskih komunikacionih usluga koje Pretplatniku pruža od zloupotrebe trećih lica, a u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

7. Davaalac usluga nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili zbog nestanka električne energije kod Pretplatnika ili zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treća strana, niti je obavezan da obezbijedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu.

8. Davaalac usluga će Pretplatnika prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa informisati da pretplatnički odnos uključuje usluge mobilne komunikacije na unutrašnjoj i inostranim mrežama sa kojima Davaalac usluga ima zaključene ugovore u romingu. Pretplatnik sa listom roming partnera i njihovim uslugama može upoznati putem Ponude i na web stranici Davaoca usluga www.telekom.me. Upotreba inostrane mreže regulisana je propisima inostranog operatora.

9. Davaalac usluga ne odgovara za pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost ponudene usluge u drugim komunikacionim mrežama ili podataka o razgovorima evidentiranim od strane drugog komunikacionog operatora.

Korišćenje mobilne mreže:

10. Pretplatnički odnos po ovom Ugovoru uključuje usluge mobilnih komunikacija u unutrašnjoj i inostranim mrežama (sa kojima Davaalac usluga ima zaključene ugovore u romingu).

11. Korišćenje usluga inostrane mreže mobilne telefonije Davaalac usluga naplaćuje od Pretplatnika u korist inostranog roming partnera, stoga i postoji mogućnost kašnjenja sa obračunom usluga ostvarenih u romingu.

12. Davaalac usluga je dužan i ovlašćen je da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluga, ali i da uvodi restrikcije radi obezbjeđenja zadovoljavajućeg funkcionisanja i održavanja mreže mobilne telefonije, ili radi sprječavanja zloupotrebe mreže.

Usluge drugih lica koje se pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga (fiksna i mobilna mreža)

13. Davaalac usluga ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga. Davaalac usluga je odgovoran za kvalitet veze svoje komunikacione mreže.

14. Davaalac usluga je dužan da drugo lice iz prethodnog stava ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti u formi koja omogućava da ista bude sačuvana (pisanim ili elektronskim putem, SMS i sl).

15. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga se fakturišu putem računa Davaoca usluga.

16. Davaalac usluga je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogućiti korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijedene saglasno ovom Ugovoru. Davaalac usluga će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koju se odnosi dati prigovor.

17. Davaalac usluga će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesecna računa.

Član 15. Informacije o postupcima koje Davaalac usluga primjenjuje za mjerenje i upravljanje saobraćajem radi izbjegavanja zagušenja u mreži, kao i informacije o načinu na koji ti postupci mogu uticati na kvalitet usluga

1. Davaalac usluga obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete.

2. Davaalac usluga, u svrhu sprečavanja zagušenja u mreži, preduzima planiranje i dimenzioniranje mreže i druge odgovarajuće metode, a u cilju postizanja kvaliteta korišćenja mrežnih resursa kako isto ne bi uticalo na kvalitet usluge. Davaalac usluge obezbjeđuje 24h/7dana nadzor nad svim elementima, kapacitetima i performansama svoje mreže, kao i servisima koje nudi korisnicima. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog održavanja kroz automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Davaalac usluga ne vrši filtriranje / prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fiksnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja davalac usluga utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, Extra TV, internet usluga.

Član 16. Pravo Pretplatnika na ograničenje potrošnje i obavještenje o stanju potrošnje

1. Na zahtjev Pretplatnika Davaalac usluga je dužan da omogućiti besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period.

2. Na zahtjev Pretplatnika Davaalac usluga je dužan da omogućiti besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva, odnosno za mobilnu mrežu i slanje i primanje SMS-a i i multimedijalnih poruka (MMS) na određene ili sa određenih vrsta brojeva.

3. Pretplatnik koji više od dva puta u toku kalendarske godine zahtijeva aktiviranje navedenih usluga dužan je da Davaocu usluga plati naknadu definisanu važećim Cjenovnikom.

4. Davaalac usluga je dužan da Pretplatniku dostavlja besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS-a, ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje Pretplatnika za posljednja tri mjeseca i da vodi evidenciju o dostavljenim obavještenjima.

5. Davaalac usluga je dužan da, na zahtjev Pretplatnika, dostavi stanje trenutne potrošnje za mobilnu mrežu, koje nije starije od šest sati, a za komunikacije u romingu u posljednja 24 sata.

Član 17. Ponudjeni tipovi usluga održavanja i usluga podrške Pretplatniku koje Davaalac usluga pruža, kao i načini stupanja u kontakt sa tim službama

Za fiksnu mrežu

1. Davalac usluge može privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.

2. Davalac usluge je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju objavi na način uređen članom 13. U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvalitet usluge Davalac usluge ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

3. Davalac usluge će obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, neprekidno 24 sata 7 dana u nedelji, besplatnim pozivom na broj 1500.

Za mobilnu mrežu

4. Davalac usluga je u obavezi da održava mrežu za mobilnu telefoniju u skladu sa propisanim standardima koji važe u ovoj oblasti.

5. Davalac usluga radi nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge obezbjeđuje Pretplatniku podršku besplatnim pozivom na broj 1500.

6. Pretplatnik je dužan da blagovremeno prijavljuje smetnje na broj iz prethodnog stava, koji je dostupan 24 časa 7 dana u nedjelji za pomoć u rješavanju problema.

7. Pretplatnik može da vrši i redovnu kontrolu stanja na račun u slanjem SMS sa sadržajem: RACUN na broj 1467 ili pozivom na broj 1500.

Član 18. Ograničenja Davaoca usluga u korišćenju terminalne opreme

1. Pretplatnik ne smije priključiti terminalnu opremu na javnu elektronsku komunikacionu mrežu na fiksnoj lokaciji koja ne ispunjava uslove iz ovog Ugovora i druge uslove definisane pozitivnim propisima.

2. Davalac usluge je ovlašten da suspenduje korisnički odnos ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine pretplatnički odnos, s tim što će prije raskidanja pretplatničkog odnosa pismeno obavjestiti Pretplatnika o razlozima raskida.

Član 19. Minimalna brzina širokopojsnog pristupa internetu na fiksnoj lokaciji i uslovi pod kojima se ostvaruje ponuđena brzina širokopojsnog pristupa internetu za mobilnu mrežu

Za fiksnu mrežu

1. Ponuđena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu ("up to") brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Davaoca usluge, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Davalac usluge garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od polovine maksimalne brzine pristupa.

2. Imajući u vidu činjenice da je Internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju sačinjavaju razne računarske mreže, javni i privatni prenosni putevi koji se nalaze pod jurisdikcijom raznih nacionalnih PTT administracija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Davaoca usluge; da je Internet servis funkcionalno zavistan i od korisničkih uređaja i korisničke/kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Davalac usluge nema direktni uticaj, ugovorne strane su saglasne: da Davalac usluge ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima i da Internet usluga nije dostupan na cijelom području Crne Gore.

Za mobilnu mrežu

1. Davalac usluga Pretplatniku garantuje brzinu pristupa internetu obezbijedenu po izabranom paketu usluga iz člana 1 pod uslovom da Pretplatnik koristi terminalnu opremu koja zadovoljava odgovarajuće tehničke karakteristike za obezbijedenu pokrivenost (2G ili 3G ili 4G pokrivenost) jer data brzina zavisi od pripadajuće pokrivenosti u čijem je dometu Pretplatnik mobilnog interneta, kao i od karakteristika terminalne opreme (telefon/računar) Pretplatnika. Pretplatnik se o pripadajućoj 2G ili 3G ili 4G pokrivenosti naselejenog prostora na području Crne Gore može informisati na web sajtu Davaoca usluga www.telekom.me.

2. Davalac usluga ne odgovara za pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost ponuđene usluge u drugim komunikacionim mrežama ili za podatke evidentirane od strane drugog operatora

Član 20. Cijene, način tarifiranja u trenutku zaključenja Ugovora, način plaćanja

1. Cijene usluge i način tarifiranja iste su definisani članom 4 ovog Ugovora i Ponudom.

2. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge u roku od 8 dana po prijemu istog. Smatraće se da je 7 (sedmi) dan od dana izdavanja (naznačen na računu) dan prijema računa. Nakon isteka navedenog roka za izmirenje obaveze ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pisanog obavještenja. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene. Davalac usluge će Pretplatniku privremeno isključiti odlazne pozive (kod govornog servisa), odnosno uslugu, obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto.

3. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku ne kraćem od 20 dana od dana privremenog isključenja Davalac usluge može trajno prekinuti pružanje komunikacionih usluga i raskinuti pretplatnički odnos. Ugovor će se od tog momenta smatrati jednostrano raskinutim.

4. Davalac usluga račun za komunikacione usluge neće dostavljati na adresu Pretplatnika naznačenu za dostavljanje računa ukoliko je isto Pretplatnik zahtijevao. Pretplatnik dati zahtjev može podnijeti pisanim putem na obrascu propisanom od strane Davaoca usluga ili u drugoj formi koja može da se sačuva kao trajni zapis. Dati zahtjev Pretplatnik može opozvati u bilo kojem trenutku. Davalac usluga će u datom mjesecu Pretplatniku pozivom, SMSom ili pisanim obavještenjem pružiti informacije o predmetnom računu, kao i o mogućnosti preuzimanja istog u prodajnim mjestima Davaoca usluga.

Pretplatnik račun iz ovog stava može da izmiri ili po preuzimanju istog ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa. Prigovor na račun iz ovog stava Pretplatnik može podnijeti u roku od 8 dana od dana preuzimanja istog u prodajnom mjestu Davaoca usluga ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa.

5. Za korišćenje usluge prenosivosti broja Pretplatniku, shodno njegovom zahtjevu, Davalac usluga će naplaćivati posebnu naknadu u iznosu utvrđenom od strane Agencije.

Član 21. Način obavještanja o cijenama i načinu tarifiranja usluga, troškovima održavanja, kao i o ponudjenim načinima plaćanja i razlike u troškovima zbog načina plaćanja

1. Davalac usluga zadržava pravo na izmjenu cijena usluga. Davalac usluga je dužan da o datoj izmjeni obavijesti Pretplatnika na način uređen članom 26 Ugovora.

2. Cjenovnik Davaoca usluge je dostupan u svim poslovnicama Davaoca usluga i na internet stranici na zvaničnom sajtu www.telekom.me.

3. Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena instalacije čine jednokratne naknade i iste Pretplatnik plaća za uslugu na način utvrđen Ponudom Davaoca usluga.

4. Mjesečna naknada za pristup mreži čini naknadu za uslugu pristupa komunikacionoj mreži Davaoca usluga i ista je uključena u iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabrani paket.

5. Mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje od dana kada je pretplatnička terminalna oprema priključena na mrežu Davaoca usluga, bez obzira da li je Pretplatnik koristi ili ne.

6. Ukoliko je Ugovorom definisana solidarna odgovornost, solidarni dužnik odgovara Davaocu usluge za cijelu obavezu i Davalac usluge može zahtijevati njeno ispunjenje od bilo kog solidarnog dužnika sve dok obaveza ne bude potpuno ispunjena.

7. Pretplatnik date cijene može platiti u cjelosti ili u ratama, po uslovima uređenim ovim Ugovorom i Ponudom.

Član 22. Seoba i privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme (fiksna mreža)

1. U slučaju preseljenja u drugi stan ili poslovnu prostoriju ne teritoriji iste ili druge mjesne mreže Pretplatnik ima pravo da zahtijeva od Davaoca usluga da izvrši seobu usluge.

2. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev, u pisanoj formi, u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Poslije naznačenog roka za seobu Pretplatnik ne može raspolagati uslugom koji je do tada koristio na postojećoj adresi. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi.

3. Davalac usluge je u obavezi da u roku od 8 dana od dana naznačenog u zahtjevu izvrši priključenje na komunikacionu mrežu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.

4. Pretplatnik ima pravo da zadrži isti pretplatnički broj u okviru mrežne grupe.

5. Za izvršenu uslugu seobe Pretplatnik plaća iznos propisan Cjenovnikom.

Član 23. Mjere koje se primjenjuju u slučaju neplaćanja usluga, zloupotreba poziva prema hitnim službama, uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja sigurnosti i integriteta elektronske komunikacione mreže

1. Davalac usluga može ograničiti pristup izabranoj usluzi, odnosno Pretplatnika isključiti i raskinuti Ugovor, ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u ugovorenom roku, u slučaju uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi.

2. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora Davalac usluge će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika i odrediti primjeren rok, a zavisno od učinjene povrede, za otklanjanje nepravilnosti, odnosno za izmirenje potraživanja shodno članu 20 ovog Ugovora. U suprotnom će Pretplatnika trajno isključiti i raskinuti

pretplatnički odnos. Davalac usluge nije dužan da Pretplatnika prethodno obavijesti ukoliko povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.

3. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Davaoca usluga će obezbijediti dolazne pozive i dostup hitnim službama, osim ukoliko bi to predstavljalo ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušavanje sigurnosti i integritet mreže od strane Pretplatnika.

4. Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.

5. Po prestanku razloga za ograničenje Davalac usluga će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključjenje Pretplatnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Davaoca usluga.

6. Davalac usluge ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih stavom 1 ovog člana.

Član 24. Način refundiranja sredstava Pretplatniku za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponudjenim uslovima

1. Ukoliko u datom mjesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge (uključujući i prigovor na vrijednosti minimalne brzina pristupa Internetu koju Davalac usluga garantuje Pretplatniku po ovom Ugovoru) i po tom osnovu zahtjev za obeštećenje. Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Davaoca usluga ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

2. Ukoliko se prihvati prigovor Davalac usluge će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos pretplate (mjesečne cijene).

3. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

4. Ukupno umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

5. Periodom u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste. Periodom u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantovane minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste.

6. Davalac usluge nije dužan da ošteći Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče.

Član 25. Način rješavanja sporova

1. Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet raspoloživosti usluga kao i na visinu računa za pružene usluge. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi.

2. Prigovor po pitanju kvaliteta usluge Pretplatnik podnosi u pisanoj formi nadležnoj službi Davaoca usluga odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

3. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku sa obrazloženjem u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.

4. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u utvrđenom roku, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.

5. U slučaju sudskog spora nadležan je sud prema mjestu zaključenja Ugovora.

Član 26. Način obavještanja Pretplatnika o pristupanju izmjenama uslova utvrđenih Ugovorom i način ostvarivanja prava na raskid Ugovora

1. Davalac usluga je dužan da, najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena uslova utvrđenih ovim Ugovorom, o izmjeni, obavezno pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a kada je to moguće, obavijesti Pretplatnika.

2. U roku iz prethodnog stava Pretplatnik može otkazati Ugovor bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

Član 27. Mogućnost izmjene i ukidanja korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor, uz saglasnost Pretplatnika i uz obavezu Davaoca usluga da Pretplatniku ponudi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket

1. Davalac usluga može izvršiti izmjenu i ukidanja korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor samo uz saglasnost Pretplatnika. Davalac usluga će Pretplatniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

2. O promjenama po ovom članu Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti na način uređen prethodnim članom.

Član 28. Vrijeme trajanja Ugovora, uslovi za njegovo produženje, izmjene i raskid

28.1. Vrijeme trajanja Ugovora

1. Davalac usluga i Pretplatnik zaključuju ovaj Ugovor na period utvrđen članom 6.

2. Period trajanja pretplatničkog odnosa, kao i minimalni period iz člana 6 ovog Ugovora počinje da teče od dana aktiviranja usluge.

3. Nakon zaključenja Ugovora Davalac usluga predaje Pretplatniku primjerak Ugovora i Ponudu za izabranu uslugu, kao i SIM karticu saglasno Ponudi.

4. U slučaju da je Pretplatnik iskazao potrebu da nastavi da koristi ugovorene usluge i po isteku ugovorenog perioda (za Ugovor zaključen na određeno vrijeme) dužan je da o istom obavijesti Davaoca usluga u pisanoj formi 30 dana prije isteka, čime će taj ugovor nastaviti da važi na neodređeno vrijeme.

5. Svaka izmjena ili dopuna Ugovora će kao aneks činiti njegov sastavni dio.

28.2. Raskid i prestanak Ugovora

1. Pretplatnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga u bilo kojem trenutku jednostranom izjavom volje datoj u pisanoj formi. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora lično podnese nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlaštenom zastupniku Davaoca usluga.

2. Ako Pretplatnik nije platio nesporni dio računa u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora ili ne postupi po konačnoj odluci Agencije. Davalac usluga će trajno isključiti Pretplatnika i prekinuti sa pružanjem svih usluga. Ugovor se od tog trenutka smatra jednostrano raskinutim. Ako je Pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu a isti je u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa, Davalac usluga neće preduzeti mjere ograničenja pristupa svojim uslugama, niti će uskratiti pružanje usluga i pristup i korišćenje brojeva hitnih službi i besplatnog broja službe za korisnike do konačne odluke Agencije.

3. Davalac usluga je u obavezi da obavijesti Pretplatnika o raskidu pretplatničkog odnosa.

4. Davalac usluga zadržava pravo da ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjela potraživanja u datom roku ista naplati angažovanjem drugog pravnog lica za naplatu potraživanja.

5. Isto lice ima pravo da zaključi novi Ugovor tek nakon izmirenja obaveza po ranijem ugovoru.

Član 29. Naknada za raskid Ugovora prije vremena

1. U slučaju otkaza Ugovora prije isteka definisanog perioda iz člana 6 od strane Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da Davaocu usluga plati mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Navedene naknade Pretplatnik nema obavezno da plati ukoliko je do raskida Ugovora došlo iz razloga što Davalac usluga nije u mogućnosti da ispunji ugovorene obaveze, kao i u slučaju kada su izmjene korišćenja usluga nepovoljnije za Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove.

2. U slučaju raskida Ugovora od strane Davaoca usluga Davalac usluga ima pravo da od Pretplatnika zahtijeva samo plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode (uređaje) i usluge.

3. Ukoliko je Pretplatniku obezbijeđen uređaj (mobilni aparat i sl) po cijenama sa popustom, to je u slučaju raskida Ugovora prije isteka definisanog perioda dužan da Davaocu usluga nadoknadi vrijednost uređaja u iznosu koji čini razlika između maloprodajne cijene i cijene sa popustom. Ukoliko je Pretplatniku dat uređaj sa obavezom plaćanja cijene na rate i po cijeni sa popustom to je u slučaju raskida Ugovora prije isteka definisanog perioda dužan da Davaocu usluga plati preostale iznose rata, kao i razliku maloprodajne cijene i cijene date sa popustom (umanjena za iznos plaćene cijene), a ukoliko mu je dat uređaj sa obavezom plaćanja cijene na rate to je dužan da plati preostale iznose rata.

4. Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu datu za servise na fiksnoj lokaciji (koja je vlasništvu Davaoca usluga) ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 15 dana od dana raskida ili je vrati neispravnu i/ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Davaocu usluga štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cjenovniku Davaoca usluga. Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Davaoca usluga u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku.

5. Pretplatnik je dužan da izmiri i ostale obaveze dospjele do dana raskida.

6. U slučaju raskida Ugovora po isteku datog perioda Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti sve obaveze dospjele do dana raskida Ugovora (uključujući i cijenu za date mobilne uređaje), kao i da vrati opremu shodno stavu 3 ovog člana.

7. U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme (koja je u vlasništvu Davaoca usluga) ugrađene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 30. Zabrana Pretplatniku da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike

1. Pretplatnik se obavezuje da se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže.

2. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način što obavlja djelatnost elektronskih komunikacija ili omogućava trećim licima korišćenje i zloupotrebu usluga ili Pretplatnik vrši uznemiravanje drugih pretplatnika Davaoca usluga ili drugih operatera mobilne ili fiksne telefonije i sl., Davalac usluga je ovlašten da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.

Član 31. Prava i obaveze koje se odnose na unos i brisanje ličnih podataka u imenik

1. Pretplatnik ima pravo da njegovi lični podaci budu unijeti u imenik Davaoca usluga. Davalac usluga je dužan da uspostavi, objavi i ažurira imenik pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, osim ako Pretplatnika u pisanoj formi zahtijevao zabranu unošenja svojih podataka u imenik.

2. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku obezbijedi pravo na izmjene, dopune ili brisanje njihovih ličnih podataka iz imenika, bez naknade.

Član 32. Vrstu mjera koje Davalac usluga može preduzeti kao odgovor na sigurnosne incidente i incidente koji ugrozavaju integritet mreže, ili predstavljaju prijetnju sigurnosti i integritetu mreže

1. Davalac usluga je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga. Mjere se sprovode radi sprječavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Pretplatnika i povezane elektronske komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti usluga i zaštite Pretplatnika od zlonamjernih aktivnosti, elektronskih sabotaza, prevara trećih lica i zloupotreba bilo koje vrste.

Član 33. Neželjene komunikacije I neželjene komunikacije zloupotrebom elektronske pošte

1. Pretplatnik je dužan da upotrebu automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati) ili elektronske pošte, uključujući SMS ili MMS za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

2. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući selekciju dolazne elektronske pošte koja sadrži neželjene elektronske poruke ili štetan sadržaj, na brz i jednostavan način.

3. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet stranici (www.telekom.me) objavi, na jasan način, adresu elektronske pošte za prijavu zloupotreba i da odgovori na svaki prigovor u vezi sa zloupotrebom elektronske pošte, u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora putem elektronske pošte.

4. Po ovom Ugovoru se obavezuje Pretplatnik na zabranu slanja neželjenih elektronskih poruka, uključujući SMS ili MMS u skladu sa stavom 1, te je dužan da preduzime odgovarajuće (predložene) mjere radi sprječavanja zloupotreba korisničkog naloga elektronske pošte. U slučaju zloupotrebe korisničkog naloga Davalac usluga će postupiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Član 34. Završne odredbe

1. Svojim potpisom Pretplatnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih po ovom Ugovoru.

2. Strane su saglasne da će sve sporove nastale po ovom Ugovoru rješavati mirnim putem. U suprotnom utvrđuju nadležnost suda prema mjestu zaključenja Ugovora.

3. Ovaj Ugovor je sačinjen u 2(dva) istovjetna primjerka, po 1 (jedan) za svaku ugovornu stranu.

Pretplatnik

Crnogorski Telekom a.d.

Solidami dužnik

(potpis ovlašćenog lica)
