

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST			
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKA DJELATNOST			
BROJ: 25.11.15			
Datumi	Org. jed.	Priglas.	Uvj. broj
01.02	7087/1		

"TELEMACH" d.o.o.Broj 804
25.11. 2015 god.
Podgorica,

U Podgorici, 25.11.2015.godine

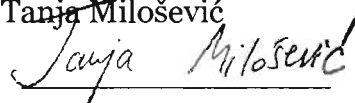
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST**Za pravnu službu
N/r gospodina Dragana Krušića**Predmet: Dostavljanje dopune korisničke dokumentacije u cilju usaglašavanja sa zakonskom i podzakonskom regulativom

Poštovani gospodine Krušiću,

Telemach je dostavio agenciji na ocjenjivanje usaglašenosti sa zakonitim i podzakonskim aktima korisničku dokumentaciju, nakon čega ste nam dostavili određene komentare i sugestije.

Na osnovu toga, ovim putem Vam dostavljamo korisnički ugovor, opšte uslove, ponudu i akcijski cjenovnik, koji su usklađeni sa posljednjim komentarima i sugestijama agencije.

S poštovanjem,

Izvršni direktor
Tanja Milošević



UGOVOR BR. _____
O ZASNIVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA
za Telemach usluge

Zaključen dana _____ 201__ . godine, između:

»Telemach« koga zastupa izvršni direktor Tanja Milošević (u daljem tekstu: Telemach) sa jedne strane; i
Pretplatnika, sa druge strane

Ime i prezime/naziv _____
Adresa stanovanja/sjedište _____
JMBG (nije obavezno popuniti) _____
PIB _____
Broj lične karte/pasoša _____
Telefon _____ mobilni _____ e-mail _____
Adresa za prijem pošte i računa: _____
Adresa _____ na _____ kojoj _____ se _____ koristi _____ usluga: _____ Ulica _____ br. _____ podbroj _____ sprat _____ stan _____

Član 1.

Zaključenjem ovog Ugovora, zasniva se pretplatnički odnos između Telemach-a i Pretplatnika, povodom korišćenja usluga Telemacha.

Sastavni dio ovog Ugovora čini Ponuda sa cjenovnikom, uslovima za korišćenje izabrane usluge, izabranog paketa i opštih uslova kojima su propisana međusobna prava i obaveze ugovornih strana.

Neophodna oprema za korišćenje usluga sa Tehničkim uslovima za internet i Politikom prihvatljivog korišćenja Interneta, nalaze na web web strani Telemach-a, www.telemach.me u dijelu "Korisnički servis".

Priključenje na kablovsko-distributivni sistem (dalje: KDS) Telemacha-a predstavlja tehnički preduslov da bi Pretplatnik po sopstvenom izboru koristio neku od ugovorom ponuđenih usluga.

Mjesečno održavanje KDS-a predstavlja naknadu koju Pretplatnik plaća na mjesečnom nivou Telemach-u za održavanje kablovsko distributivnog sistema Telemach-a (KDS-a)

Cijena mjesečnog održavanja KDS Telemach-a: _____ EUR.

Profesionalna instalacija predstavlja jednokratnu naknadu koju plaća Pretplatnik za profesionalno instaliranje kompletne terminalne opreme unutar objekta Pretplatnika, a od strane stručnih službi Telemach-a ili lica koje Telemach ovlasti.

Pretplatnik, potpisivanjem ovog Ugovora, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da predmetne usluge neće koristiti u komercijalne svrhe, da neće vršiti radnje piraterije, kao i ostale povrede autorskih i drugih srodnih prava, da će po saznanju da takve radnje vrše treća lica odmah obavijestiti Telemach o tome, kao i da neće uslugu koristiti kao „virtuelni operator“, tj. uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora neće da proširi na druge korisnike, niti da će vršiti druge zloupotrebe i nedozvoljena ponašanja navedena u Opštim uslovima i prpratnim dokumentima koji su sastavni deo ovog Ugovora i kao takva objavljena na web strani Telemach-a.

Pretplatnik se za željenu uslugu ili paket usluga i opcije, koje su definisane Ponudom Telemach-a, opredeljuje označavanjem polja ispred naziva i opisa usluge, odnosno za pakete usluga, uz stavljanje svog potpisa na označenim mestima.

1. Kablovska TV usluga podrazumijeva distribuciju osnovnog paketa koji čine analogni TV kanali:

Opcije korišćenja usluge: _____ bez ugovorne obaveze _____ 12 mjeseci _____ 24 mjeseca

Cijena usluge: _____

Cijena profesionalne instalacije: _____

Cijena priključenja na KDS i uspostavljanje tehničkih mogućnosti za kablovsku TV: _____

2. D3 usluga koja podrazumijeva distribuciju digitalnih TV kanala uz pomoć nekog od ponuđenih digitalnih prijemnika po odabiru Pretplatnika:

Opcije korišćenja usluge: _____ bez ugovorne obaveze _____ 12 mjeseci _____ 24 mjeseca

Cijena usluge: _____

Cijena priključenja D3 opreme: _____

D3 mini _____; D3 cam _____

Cijena profesionalne instalacije: _____

Inicijalni izbor paketa

Osnovni : Start _____ Hit _____ Plus _____

Dodatni : HBO _____ HBO Premium _____

D3 oprema koju Pretplatnik

D3 kuća kao dodatna opcija

Cijena priključenja za D3 kuću:

D3 mini _____, komada _____ D3 cam _____, komada _____

Cijena profesionalne instalacije: _____

Iznos rente za opremu: _____

3. Internet usluga koja podrazumijeva korišćenje izabranog Internet paketa:

Inicijalni izbor paketa: S _____ M _____ L _____ XL _____ XXL _____

Opcije korišćenja usluge: _____ Bez ugovorene obaveze _____ 12 mjeseci _____ 24 mjeseca

Cijena usluge: _____

Cijena priključenja i uspostavljanje tehničkih mogućnosti za Internet: _____

Cijena profesionalne instalacije: _____

4. Usluga telefonije koja podrazumijeva korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telemach-a:

Opcije korišćenja usluge: _____ Bez ugovorene obaveze _____ 12 mjeseci _____ 24 mjeseca

Pretplatnički telefonski broj / raspon: _____

Cijena mjesečne pretplate: _____ za prvi telefonski priključak; _____ za drugi telefonski priključak

Cijena priključenja Telefonije: _____

Cijena profesionalne instalacije: _____

Ostale opcije:

Telemach korisnički servis - besplatno

Prijava kvara na Telemach telefonskoj liniji - besplatno

Obavještenja o brojevima telefona Telemach pretplatnika - besplatno

Pozivi ka besplatnim specijalnim brojevima (12xx, 15xx..) - besplatno

Prenos broja - 0.00 €

Promjena broja telefonskog priključka 3.95 € DA _____ NE _____
Identifikacija poziva - besplatno
Prema brojevima hitnih službi (112, 192, 193, 194, 1976) - besplatno
Preusmjeravanje poziva DA _____ NE _____
Poziv na čekanju DA _____ NE _____ (besplatno)
Govorna pošta DA _____ NE _____ (besplatno)
Brzo biranje DA _____ NE _____ (besplatno)
Skrivanje broja DA _____ NE _____ (besplatno)
Zabrana pozivanja mobilnih nacionalnih brojeva DA _____ NE _____ (besplatno)
Zabrana pozivanja brojeva u inostranstvu DA _____ NE _____ (besplatno)
Zabrana pozivanja brojeva usluga sa dodatnom vrijednošću (090...) DA _____ NE _____ (besplatno)

5. DUO paket (TV+NET) paket usluga sa ugovorenim minimalnim periodom korišćenja od _____ 12 mjeseci;
_____ 24 mjeseca:

Inicijalni izbor paketa:

Silver Gold Extra Premium

Cijena usluge: _____

Cijena profesionalne instalacije: _____

Cijena priključenja odabranog DUO paketa: _____

D3 kuća kao dodatna opcija

Cijena priključenja za D3 kuću:

D3 mini _____, komada _____ D3 cam _____, komada _____, D3 _____, komada _____

Cijena profesionalne instalacije: _____

Iznos mjesečne rente D3 opreme po jednom uređaju: _____

6. TRIO paket (TV+NET+TEL) paket usluga sa ugovorenim minimalnim periodom korišćenja od _____ 12 mjeseci;
_____ 24 mjeseca:

Inicijalni izbor paketa:

Silver Gold Extra Premium

Cijena usluge: _____

Cijena profesionalne instalacije: _____

Cijena priključenja odabranog TRIO paketa: _____

D3 kuća kao dodatna opcija

Cijena priključenja za D3 kuću:

D3 mini _____, komada _____ D3 cam _____, komada _____, D3 _____, komada _____

Cijena profesionalne instalacije: _____

Iznos mjesečne rente D3 opreme po jednom uređaju: _____

Ukoliko pretplatnik raskine uslugu prije isteka ugovorenog minimalnog perioda korišćenja tog paketa, biće obavezan da plati ili preostale naknade za paket i mjesečno održavanje do isteka ugovorenog perioda ili da plati popust koji je dobio odabranim paketom, u zavisnosti šta je povoljnije za pretplatnika.

7. Pretplatnik je saglasan da njegovi podaci kod navedenih usluga koje se odnose na Telefoniju, budu unijeti u javni imenik Telemach-a: Da _____ Ne _____

(potpis Pretplatnika)

8. **Posebne promotivne uslove** tako što se saglašavaju da Pretplatnik koristi pogodnosti iz akcijske ponude br. _____, objavljenoj na sajtu www.telemach.me u dijelu "Korisnički servis" i čini sastavni dio ovog ugovora.

Pretplatnik se obavezuje da usluge:

_____ paket _____, po cijeni od _____ koristi najmanje 24 mjeseca pod uslovima iz akcijske ponude br. _____.

Cijena profesionalne instalacije: _____

Cijena priključenja na KDS sa uspostavljanjem tehničkih mogućnosti za korišćenje odabrane usluge: _____.

Pretplatnik može jednostrano da raskine ugovor sa promotivnim uslovima prije isteka minimalno ugovorenog perioda korišćenja, u kom slučaju je dužan da da plati mjesečne naknade za paket i mjesečno održavanje za preostali period do isteka ugovorenog minimalnog perioda korišćenja usluge ili naknadu u visini popusta na usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Odredbe o plaćanju ugovorne kazne primjenjuju se i u slučaju da Telemach jednostrano raskine pretplatnički ugovor ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od dva mjeseca od dana dospelosti obaveza i bude prethodno obaviješten i upozoren na obavezu izmirenja dospjelog duga uz poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana. Pretplatnik svojim potpisom potvrđuje da je upoznat sa akcijskom ponudom, da mu je ista dostavljena i da je saglasan sa uslovima iz ove akcijske ponude.

Član 2.

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

Član 3.

Osnovne obaveze Telemach-a su da Pretplatniku omogući korišćenje usluga iz ovog Ugovora, a osnovne obaveze Pretplatnika su plaćanje svih pripadajućih naknada, u skladu sa Opštim uslovima i Ponudom sa cjenovnikom, objavljenih na web strani Telemacha u dijelu »Korisnički servis«.

Član 4.

Telemach se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na mrežu u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana zaključenja Ugovora.

Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i Telemach zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

Član 5.

Telemach pretplatniku uz terminalnu opremu dostavlja i uputstvo za upotrebu iste na crnogorskom jeziku, a na svojoj internet adresi www.telemach.me objavljuje tehničke karakteristike opreme koja se može koristiti u mreži Telemach-a.

Član 6.

Telemach garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga, s tim da Telemach ne odgovara za prekide koji se odnose na zamračenja sadržaja tv kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao i za prekide prouzrokovane višom silom.

Telemach 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 Telemach-a, kao i na web adresi.

Minimalna brzina odabranog paketa za internet usluge ne može biti manja od polovine maksimalne brzine za odabrani paket internet usluga.

Telemach 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)
- Učestanost 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 : <5%

Telemach će obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, 24 sata 7 dana u nedjelji, pozivom na broj 020 44 66 66.

Član 7.

Telemach obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete i vrši nadzor nad svim elementima mreže.

U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvalitet usluge Telemach ima pravo pregleda ispravnost pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe u rješavanju problema u korišćenju usluga 6 dana u toku sedmice (pon-sub) u radnom vremenu od 8.00 do 21.00 čas.

Telemach održava pristupne puteve za korišćenje servisa i održavanje opreme kod pretplatnika za svo vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa.

Član 8.

Telemach je dužan da putem poziva , bez naknade, omogući pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi. Telemach će omogućiti hitnim službama prikazivanje podataka o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Clan 9.

Telemach će Pretplatniku na njegov zahtjev, omogućiti prenos broja u skladu sa pozitivnim propisima.

Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku da promijeni postojećeg operatora usluge fiksne telefonije i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije. Ukoliko pretplatnik

prenosi broj kod drugog operatora, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor.

Pretplatnik kome se ne omogući prenos broja može u roku od 7 dana od prijema obavještenja Telemach-a da prihvati Telemach-ovu numeraciju ili da odustane od usluge Telefonije Telemach-a u kom slučaju nastavlja sa korišćenjem ostalih usluga za koji je potpisao pretplatnički ugovor, odnosno preći na isti tip paketa u DUO varijanti.

Član 10.

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

U slučaju iz stava 1 ovog člana operator je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja I dostavi Agenciji, kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad.

Operator je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti korisnike, na odgovarajući način.

Telemach je ovlašćen da privremeno isključi Pretplatnika sa mreže, ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, te da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, može da raskine pretplatnički odnos, uz prethodno pismeno obavještenje Pretplatniku o razlozima raskida.

Član 11.

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obaviješten o cijenama Telemach-ovih usluga kao i osnovnim obilježjima usluge/usluga, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telemach-a prodajnoj ceni, a koji su svi sadržani u ovom Ugovoru, Opštim uslovima i Ponudi sa cjenovnikom.

Mjesečna naknada za održavanje sistema i praćenje analogne kablovske televizije podrazumijeva korišćenje usluge na najviše tri prijemnika.

Kod usluge Telefonije presjek usluga se vrši prvog dana u mjesecu za prethodni mesec. Telefonskim saobraćajem za prethodni mesec smatraju se svi pozivi koji su započeti u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Za sve ostale usluge Pretplatnik će biti zadužen počevši od dana aktivacije usluge zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga iskazana pojedinačno i jasno. Dospjelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga je 15. u mjesecu za prethodni mesec.

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema Telemach-u o roku, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

Član 12.

Pretplatnik potvrđuje da adresa elektronske pošte, kao i telefonski brojevi koje je naveo u zaglavlju ovog ugovora, i obrascu za registraciju korisnika, jesu adresa i brojevi koji pripadaju tom Pretplatniku.

Pretplatnik ima mogućnost da odustane od daljeg primanja navedenih dokumenata, SMS poruka i telefonskih poziva, davanjem obavještenja pisanim putem.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo elektronske adrese i broja navedenih u ovom ugovoru i Pretplatnik preuzima odgovornost za tačnost podataka. Takođe, Pretplatnik odgovara za štetu koja može nastati uslijed netačno navedenih podataka, odnosno adrese elektronske pošte.

Ukoliko se upisana adresa elektronske pošte promijeni, ugasi ili prestane na bilo koji drugi način da se koristi, Korisnik je dužan da odmah o tome obavijesti Telemach. U tom slučaju Telemach će u roku od 15 dana da preusmjeri uslugu dostavljanja računa i obavještenja na novu adresu Pretplatnika ili u potpunosti obustavi slanje dokumenata.

Član 13.

Telemach zadržava pravo izmjene Opštih uslova i Ponude sa cjenovnikom. Telemach ima neograničeno pravo izmjene programske ponude. U slučaju promjene Opštih uslova ili Ponude sa cjenovnikom, koje mijenjaju uslove pod kojima je ugovor zaključen da nisu u korist Pretplatnika, ili programske ponude, Telemach će pisanim putem i na svojoj web strani, obavijestiti Pretplatnika 30 dana unaprijed. U slučaju izmjene ili ukidanja programskog paketa, Telemach će u istom roku ponuditi Pretplatniku novi paket sličnih karakteristika ili povoljniji.

U periodu od davanja navedenog obavještenja o izmjeni, pa do stupanja na snagu izmjena, Pretplatnik ima pravo da u pisanoj formi raskine Ugovor, ukoliko su nastale promjene na štetu pretplatnika, uz izmirenje svih dospjelih obaveza, a bez obaveze plaćanja naknada iz člana 15. stav 3. zbog prijevremenog raskida ugovora/usluge.

Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu ne obavijesti Telemach u definisanom roku smatraće se da prihvatio izmjene.

Član 14.

Preseljenje usluge, odnosno opreme Telemach-a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost Telemach-a, uz predaju zahtjeva kontakt centru i/ili prodajnom mjestu Telemach-a.

Preseljenje opreme izvršiće se u roku od 15 dana od dana odobrenja zahtjeva, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana predaje zahtjeva.

Član 15.

Privremeno isključenje može se izvršiti na zahtjev Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik iskoristi mogućnost privremenog isključenja u toku važenja ugovorenog minimalnog perioda korišćenja usluge, ovaj ugovoreni minimalni period trajanja usluge produžiće se nakon njegovog isteka za period koji je Pretplatnik bio privremeno isključen.

Privremeno isključenje može trajati najduže 3 mjeseca. Po isteku privremenog isključenja, Pretplatnik će automatski biti uključen na mrežu.

Član 16.

Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet i raspoloživosti usluga, kao i na visinu računa za pružene usluge.

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na info@telemach.co.me. I to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

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

Do odlučivanja po prigovoru Pretplatnik je u obavezi da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za tri prethodna obračunska perioda.

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njega u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

Agencija odlučuje po žalbi u roku od 30 dana od dana prijema žalbe.

Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge, te po tom osnovu zahtjeva obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Telemach-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade 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.

Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena 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 vremena u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantove minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste.

Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice).

Član 17.

Telemach 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 18.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 30 dana od dana dospelosti obaveza, Telemach će uputiti obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, a koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospelog duga i poziv da obaveze budu izmirene. Ukoliko Pretplatnik u roku od 2 mjeseca od dospelosti obaveza ne izmiri svoje obaveze, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje).

Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Telefonije, ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od jednog mjeseca od dana dospelosti obaveza, Pretplatniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru Telemach-a. Ukoliko pretplatnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva Telemach zadržava pravo da isključi uslugu Telefonije.

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, Telemach može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos, slanjem pisanog obavještenja Pretplatniku, a koje sadrži informaciju o obavezama koje Pretplatnik mora da izmiri operatoru. Nakon poslatog jednostranog raskida pretplatničkog odnosa Pretplatniku, Telemach će izvršiti demontažu Pretplatnikovog priključka/opreme.

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

U slučaju isključenja D3 usluge, Telemach ima pravo da nastavi sa naplatom zakupa opreme sve dok Pretplatnik ne vrati predmetnu opremu.

U slučaju zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi ili drugim Pretplatnicima, Telemach će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik nastavi sa pomenutim radnjama, Telemach će trajno isključiti Pretplatnika i jednostrano raskinuti pretplatnički odnos.

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 19.

Ovaj ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme.

Ugovor prestaje da važi: na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz Ugovora, ili smrću Korisnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv Pretplatnika, kao i u ostalim slučajevima predviđenim u ovim Ugovorom i Opštim uslovima.

U zavisnosti za koju uslugu se Pretplatnik opredijelio zaokruživanjem polja u članu 1 ovog Ugovora, a sve u skladu sa važećom Ponudom sa cjenovnikom, Pretplatnik se opredjeljuje i za korišćenje željene usluge sa ugovorenim minimalnim period korišćenja iste, ili bez.

Ukoliko Pretplatnik traži jednostrani raskid Ugovora, odnosno otkaže korišćenje usluge prije isteka ugovorenog minimalnog perioda korišćenja usluge za koju se opredijelio, biće dužan da plati ugovornu kaznu u novčanom iznosu koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog ugovorenog perioda pomnožen sa visinom mjesečne naknade za paket i naknade za mjesečno održavanje, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispuni ugovorne obaveze, kao i u slučaju ako su od strane Telemacha izvršene izmjene uslova nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene te Pretplatnik u roku od 30 dana od davanja obavještenja o takvim izmjenama raskine Ugovor.

Odredbe o plaćanju naknade iz prethodnog stava primenjuju se i u slučaju da Telemach jednostrano raskine ugovor vezan za paket usluga, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze.

Član 20.

Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane Telemach-a.

Ugovor se može naslijediti saglasno Zakonu o obligacionim odnosima, a sa naslijeđivanjem se upodobljava slučaj univerzalne sukcesije prava i obaveza pravnog lica.

Član 21.

Ugovorne strane saglasno konstatuju da su, prilikom zaključenja ovog Ugovora, Pretplatniku uručeni važeći Opšti uslovi i Ponuda sa cjenovnikom zajedno sa listom kanala.

Član 22.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka strana zadržava po jedan.

Telemach

Pretplatnik



OPŠTI USLOVI

PREAMBULA

“Telemach” a.d. (u daljem tekstu: Telemach) je operator koji se bavi pružanjem telekomunikacionih usluga analogne i digitalne televizije, Interneta I Telefonije.

Ovim Opštim uslovima regulišu se odnosi između Telemach-a i Pretplatnika tj. njihova međusobna prava i obaveze povodom pružanja usluga Telemach-a, kao i odnos Opštih uslova sa ugovorom između Pretplatnika i Telemach-a, u skladu za Zakonom o elektronskim komunikacijama.

U slučaju da pojedina prava i obaveze između Telemach-a I Pretplatnika nisu propisana ovim opštim uslovima, primjenjivaće se odredbe pozitivnih propisa.

PRIKLJUČENJE NA KDS I ANALOGNA TV USLUGA

Član 1.

Priključenje na kablovsko-distributivni sistem (dalje: KDS) Telemacha-a predstavlja tehnički preduslov da bi Pretplatnik po sopstvenom izboru koristio neku od ugovorom ponuđenih usluga.

Cijene priključenja na KDS i mjesečnog održavanja određene su Ponudom sa cjenovnikom objavljenim na web strani Telemach-a www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“.

Pretplatnik po sopstvenom odabiru može koristiti analognu TV uslugu koju čini Telemach-ov osnovni (analogni) programski paket koji se sastoji od određenog broja domaćih i stranih TV kanala.

Član 2.

Telemach se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni KDS (centralu, primarnu i sekundarnu mrežu uključujući uređaje u horizontalno - vertikalnom etažnom razvodu u zgradi do stana Pretplatnika) na koji je priključen TV uređaj Pretplatnika, a Pretplatnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad KDS i omogućiti ovlašćenim licima Telemach-a da u vrijeme izgradnje kablovske mreže, funkcionalne kontrole, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje KDS-a, mogu izvoditi radove na priključnom mjestu, u zajedničkim prostorima zgrade, i omogućiti nesmetan pristup instalacijama sistema u njegovom stambenom objektu ili nekretnini, kao i do susjednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez posebne nadoknade za navedene slučajeve.

Član 3.

Telemach se obavezuje da će Pretplatniku obezbijediti kvalitetan prijem zemaljskih i satelitskih programa na TV prijemniku koji ispravno radi.

D3 – DIGITALNA KABLOVSKA TELEVIZIJA

Član 4.

Usluga D3 koju Pretplatnik odabere podrazumijeva digitalnu kablovsku televiziju, putem izabranog digitalnog prijemnika.

Za digitalni prijemnik plaća se mjesečna renta prema Ponudi sa cjenovnikom na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“, a u zavisnosti od vrste digitalnog prijemnika.

Član 5.

Zaključenjem pretplatničkog ugovora za D3 uslugu, Pretplatnik se inicijalno opredjeljuje za programski paket/programske pakete, prema važećoj Ponudi sa cjenovnikom, objavljenoj na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“.

Pretplatnik za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora može da se opredijeli za neki drugi Telemach-ov programski paket, na način i pod uslovima predviđenim važećom Ponudom sa cjenovnikom, sa kojom se može upoznati na web adresi ili prodajnim mjestima Telemach-a, gdje će dobiti potrebne informacije.

Ukoliko Telemach primi takav Pretplatnikov zahtjev za promjenu paketa do posljednjeg radnog dana u tekućem mjesecu, Pretplatniku će biti omogućeno praćenje izabranog programskog paketa počevši od prvog dana narednog mjeseca, a koji će mu se fakturisati na osnovu navedene Ponude sa cjenovnikom za taj drugi – izabrani paket ili više njih.

Član 6.

Prilikom instalacije digitalnog prijemnika, Pretplatnik potpisuje Izvještaj o priključenju. Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu D3 može se opredijeliti za dodatnu opciju „D3 kuća“ koja podrazumijeva da pored osnovnog digitalnog prijemnika koristi i dodatni adekvatni digitalni prijemnik za praćenje istog izabranog programskog paketa na oba digitalna prijemnika u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“ i tehničkim mogućnostima prijemnika.

Digitalni prijemnik daje se Pretplatniku na korišćenje, a predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a, te se Pretplatnik obavezuje da isti vrati po prestanku Ugovora u ispravnom stanju u roku od 7 (sedam) dana od dana raskida Ugovora ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da plati ugovornu kaznu u iznosu iz dokumenta „Cjenovnik materijala i protivvrijednost opreme“ na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“.

INTERNET

Član 7.

Usluga Interneta koju Pretplatnik odabere podrazumijeva korišćenje kablovskog Interneta, odnosno izabranog Internet paketa u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. Pretplatnik se može opredijeliti za neki od ponuđenih Internet paketa (brzine upload/download) sa neograničenim korišćenjem u toku jednog obračunskog perioda čije se korišćenje plaća naknadno na kraju obračunskog perioda.

Član 8.

Telemach se obavezuje da će Pretplatniku omogućiti korišćenje usluge Interneta, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika. Sve opcije usluge i pravila korišćenja istih definisani su Ponudom sa cjenovnikom, „Politikom prihvatljivog korišćenja Interneta“ i „Tehničkim uslovima za Internet“ koji su sastavni deo ovih Opštih uslova i objavljeni na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“ i nalaze se u poslovnicaama Telemach-a, gdje ih Pretplatnik može bez naknade preuzeti. Pretplatnik se samostalno opredjeljuje za paket Internet usluge koju želi da koristi, i u toku trajanja pretplatničkog odnosa zadržava pravo izmjene paketa, u skladu sa navedenom Ponudom sa cjenovnikom. Opredeljenje za inicijalni paket vrši se na propisanom obrascu.

Ukoliko Telemach primi takvo Pretplatnikovo obavještenje do poslednjeg radnog dana u tekućem mjesecu, Pretplatniku će biti omogućeno korišćenje izabranog paketa počevši od prvog dana narednog mjeseca, a koji će mu se fakturisati na osnovu Ponude sa cjenovnikom za taj drugi – izabrani paket.

Pretplatnik je saglasan da Telemach može u cilju poboljšanja kvaliteta usluge, bez posebnog odobrenja Pretplatnika, za istu cijenu obezbijediti Pretplatniku veću brzinu protoka u odnosu na opciju usluge (paket) za koji se Pretplatnik prethodno opredijelio na osnovu Ponude sa cjenovnikom.

Telemach zadržava pravo izmjene „Politike prihvatljivog korišćenja Interneta“ i „Tehničkih uslova za Internet“, o čemu obavještava Pretplatnika u skladu sa ovim Opštim uslovima, sa čime je Pretplatnik upoznat i saglasan.

Član 9.

Pretplatnik dobija na korišćenje od Telemach-a jedan ili više kablovskih modema, koji ostaju trajno vlasništvo Telemach-a.

Prilikom instalacije predmetnog modema, Pretplatnik potpisuje Izvještaj o priključenju.

Pretplatnik se obavezuje da modem vrati po prestanku Ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da plati naknadu u iznosu iz dokumenta "Cjenovnik materijala i protivvrijednost opreme", na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“.

Član 10.

Telemach može naknadno dati na korišćenje Pretplatniku dodatne modeme, za šta Pretplatnik potpisuje posebne ugovore.

Pretplatnik naknadno dati modem može koristiti ukoliko redovno izmiruje sve svoje obaveze prema Telemach-u za uslugu koju koristi.

Član 11.

Telemach ne odgovara za:

- Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju djelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
- Za prekide i greške na mreži ukoliko su nastale greškom korisnika ili u slučaju više sile ;
- Štetu koju Pretplatnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju na kablovskom Internetu izvrši treće lice;
- Sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- Štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice uslijed povrede Pretplatničke obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Telemach-a.

Telemach ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine.

Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. Telemach nije odgovoran za na taj način pričinjenu štetu.

Telemach ne odgovara za štetu na netu Pretplatniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga. Isključivo Pretplatnik odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje u smislu člana 12. Opštih uslova. Pretplatnik odgovara Telemach-u za svaku materijalnu I nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih pretplatnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem u smislu člana 12. Opštih uslova.

Član 12.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim propisima Crne Gore i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama i preporukama, koje se odnose na korišćenje Interneta, računara I računarskih mreža, kao i pravilima i uputstvima definisanim u „Politici prihvatljivog korišćenja Interneta“ i „Tehničkim uslovima za Internet“, a koji se nalaze na web strani www.telemach.me.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši djelo neloyalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povrijeđuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava.

Neka od ponašanja koja se smatraju nedozvoljenim su:

- Korišćenje servisa, odnosno odabrane opcije usluge Interneta Telemach-a za neovlašćen pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže Telemach-a ili bilo kog drugog dijela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih pretplatnika kablovskog Interneta Telemach-a ili Interneta uopšte;
- Neovlašćena promjena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- Slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja.

Član 13.

Ukoliko Telemach ocijeni da se Pretplatnik prilikom korišćenja kablovskog Interneta ponaša na način iz člana 12. Opštih uslova, te ga pisano, odnosno e-mailom upozori, poslije čega Pretplatnik ne prekine sa ovakvim ponašanjem, Telemach ima pravo da ukine Pretplatniku pravo korišćenja kablovskog Interneta, privremeno na određeni vremenski rok, ili stalno, tako što će raskinuti Ugovor uz pismeno obavještenje Pretplatniku koji odgovara za svu pričinjenu štetu.

Pisano obavještenje Pretplatniku nije potrebno ukoliko je korišćenje Interneta Pretplatniku onemogućeno u vezi sprovođenja istrage od strane nadležnih sudskih i izvršnih organa. U tom slučaju Telemach ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, a po nalogu navedenih organa.

TELEFONIJA

Član 14.

Usluga Telefonije koju Pretplatnik odabere podrazumijeva korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telemach-a. Pretplatnik može odabrati Telemach-ovu uslugu Telefonije pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom na web strani www.telemach.me pod „Korisnički servis“.

Član 15.

Pretplatnik može koristiti uslugu Telefonije ukoliko je priključen na kablovsko-distributivni sistem Telemach-a i posjeduje odgovarajući telefonski aparat.

Član 16.

Telemach se obavezuje da Pretplatniku pruža uslugu Telefonije u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i prema važećim standardima iz ove oblasti.

Član 17.

Telemach obezbjeđuje modem za korišćenje usluge Telefonije Telemach-a. Modem ostaje u trajnom vlasništvu Telemach-a i Pretplatnik ima pravo korišćenja istog do dana raskida pretplatničkog ugovora po

bilo kom osnovu. U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Pretplatnik je u obavezi da instaliranu opremu, po specifikaciji iz Izvještaja o priključenju koji Pretplatnik potpisuje po instalaciji/dostavljanju opreme, vrati Telemach-u u ispravnom stanju u roku od 7 (sedam) dana od dana raskida Ugovora ili u slučaju da to nije moguće plati iznos na ime protivvrijednosti opreme iz dokumenta "Cjenovnik materijala i protivvrijednost opreme", objavljen na sajtu www.telemach.me pod „Korisnički servis“.

Ukoliko Telemach u skladu sa posebnim ponudama sa cjenovnikom obezbjeđuje i dodatnu opremu, Pretplatnik je dužan da u skladu sa prethodnim stavom vrati istu u ispravnom stanju, ili u slučaju da to nije moguće, plati iznos na ime protivvrijednosti opreme iz dokumenta "Cjenovnik materijala i protivvrijednost opreme".

Član 18.

Telemach određuje brojeve koje dodjeljuje Pretplatnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Telemach može na zahtjev Pretplatnika izmijeniti dodijeljeni broj, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to i uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećoj Ponudi sa cjenovnikom. Telemach telefonski broj dodijeljen Pretplatniku zadržava u period od 12 mjeseci od prestanka važenja Ugovora, bez mogućnosti davanja istog broja nekom drugom Pretplatniku.

Član 19.

Telemach obezbjeđuje vođenje javnog telefonskog imenika svojih Pretplatnika, u koji se unose podaci o imenu, prezimenu, adresi i pretplatničkom telefonskom broju. Imenik Pretplatnika je dostupan na Internet stranici Telemach-a i putem Kontakt centra.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, Pretplatnik odlučuje da li će se njegovi lični podaci i broj unijeti u javni telefonski imenik. Svoj pristanak za unošenje ličnih podataka u javni telefonski imenik Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da povuče u svako vrijeme, pisanim putem, nakon čega je Telemach dužan da lične podatke Pretplatnika izbriše iz javnog telefonskog imenika.

Član 20.

Telemach obezbjeđuje tajnost ličnih podataka Pretplatnika, tajnost sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u okviru javne fiksne komunikacione mreže Telemach-a, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Član 21.

Pretplatnik zaključenjem jednog pretplatničkog ugovora može dobiti na korišćenje najviše dvije telefonske linije, odnosno osnovnu telefonsku liniju i na osnovu posebnog pisanog zahtjeva dodatnu telefonsku liniju, a prema uslovima iz Ponude sa cjenovnikom.

Od trenutka aktiviranja osnovne telefonske linije, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju izvršeni od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost. Pretplatnik je u cijelosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem osnovne i dodatne linije.

Član 22.

Telemach će na zahtjev Pretplatnika čiji su lični podaci registrovani kod Telemach-a, obezbijediti pretplatniku lično u korisničkom centru ili dostavom putem pošte na njegovu adresu traženu informaciju (specifikacija odlaznog saobraćaja) o uslugama ostvarenim korišćenjem pretplatničkog broja dodijeljenog Pretplatniku, za prethodni obračunski period ili periode, a najviše za 12 (dvanaest) prethodnih obračunskih perioda unazad. U slučaju slanja poštom Telemach će Pretplatniku izvršiti naplatu troškova otpreme u odnosu na važeći cjenovnik poštanskog operatora.

Pravo na specifikaciju odlaznih poziva pretplatnik može ostvariti najkasnije 60 dana od dana deaktivacije broja.

Član 23.

Telemach ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili treće lice pretrpi uslijed događaja na koje Telemach nije mogao uticati. (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice).

Ukoliko Pretplatnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telemach-a, ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže, Telemach ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluge.

Telemach ne odgovara za štetu i izgubljenu dobit koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi uslijed privremenih ili povremenih prekida pružanja usluge.

Član 24.

Telemach će u slučaju zahtjeva Pretplatnika za zaustavljanjem automatskog preusmjeravanja poziva koju je na terminalnu opremu Pretplatnika izvršila treća strana, izvršiti provjere odakle dolazi poziv i postupiti na način naveden u članu 37. ovih Opštih uslova.

Član 25.

Na zahtjev Pretplatnika Telemach će, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti zabranu prikazivanja (identifikaciju) broja pri pozivima ostvarenim kod pozvanog broja.

Odredbе prethodnog stava odnose se i na međunarodne dolazne pozive.

Navedena zabrana se ne odnosi na pozive koje Pretplatnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi.

Telemach ima pravo da privremeno suspenduje mogućnost iz stava 1. ovog člana radi otkrivanja i sprječavanja zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

Telemach će objavljivati informacije o mogućnostima i ograničenjima iz ovog člana.

Telemach će Pretplatniku omogućiti putem poziva, besplatan pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi.

Telemach će omogućiti hitnim službama prikazivanje ličnih podataka o Pretplatniku, broju sa kojeg je ostvaren poziv, vremenu i trajanju poziva, kao i podatke o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim propisima.

Prenosivost telefonskog broja**Član 26.**

Telemach će Pretplatniku na njegov zahtjev, omogućiti prenos broja u skladu sa pozitivnim propisima.

Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku da promijeni postojećeg operatora usluge fiksne telefonije i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije .

Ukoliko pretplatnik prenosi broj kod drugog operatora, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor.

Pretplatnik kome se ne omogući prenos broja može u roku od 7 dana od prijema obavještenja Telemach-a da prihvati Telemach-ovu numeraciju ili da odustane od usluge Telefonije Telemach-a u kom slučaju nastavlja sa korišćenjem ostalih usluga za koji je potpisao pretplatnički ugovor, odnosno preći na isti tip paketa u DUO varijanti.

Paketiranje usluga

Član 27.

Pretplatnik može da odabere paket Telemach-ovih usluga uz posebne pogodnosti, a sve u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom na web strani www.telemach.me pod „Korisnički servis“.

ZAJEDNIČKE ODREDBE

Član 28.

Pretplatnik usluge može da bude fizičko lice I pravno lice koje je zaključilo pretplatnički ugovor sa Telemach-om. Ugovor treba da bude potpisan lično od strane Pretplatnika ili lica koje priloži ovjereno punomoćje kojim je ovlašćeno od strane Pretplatnika za zaključenje ugovora.

Pretplatnik je dužan da prezentuje dokaz o vlasništvu nad objektom koji se priključuje na KDS, ili ukoliko Pretplatnik nije vlasnik predmetnog objekta, potrebno je da dostavi saglasnost vlasnika objekta da može da zaključi pretplatnički ugovor.

Pretplatnik može biti i lice koje ima pismenu saglasnost vlasnika stambenog/poslovnog objekta o prihvatanju instaliranja usluge, ovjerenu ili potpisanu u prisustvu ovlašćenih predstavnika Telemach-a.

Telemach će priključiti Pretplatnika na mrežu u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva. Telemach ima pravo da odbije zahtjev i zaključenje Ugovora iz sljedećih 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 Telemach 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 podnosioca zahtjeva netačni.

Telemach je u obavezi da obavijesti podnosioca da je zahtjev odbijen navodeći razloge odbijanja i pravo Pretplatnika da po istom može podnijeti prigovor/žalbu na način uređen ovim Opštim uslovima.

Trajanje pretplatničkog ugovora I produženje ugovora definisani su Pretplatničkim ugovorom.

Član 29.

Cijene usluga Telemach-a se naplaćuju putem računa za usluge, po završetku obračunskog perioda.

Kod usluge Telefonije presjek usluga se vrši prvog dana u mjesecu za prethodni mjesec. Telefonskim saobraćajem za prethodni mesec smatraju se svi pozivi koji su započeti u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Telemach neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uredne uplate ukoliko je Pretplatnik dao netačne ili nepotpune podatke ili je na obrascu za plaćanje (uplatnica) unio pogrešan broj računa ili druge podatke neophodne za pravilno evidentiranje uplate. Pretplatnik je dužan da dokaže i dostavi dokaz o izvršenoj uplati.

Račun za komunikacione usluge se dostavlja na adresu koju Pretplatnik naznači za dostavljanje računa. Račun za komunikacione usluge se može dostavljati pretplatniku putem pošte ili po njegovom zahtjevu, elektronskim putem (račun u elektronskoj formi). Pretplatnik podnosi zahtjev za dostavu računa u elektronskoj formi na propisanom obrascu Telemach-a ili zahtjevom koji je elektronski upućen Telemach-u u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore.

Ukoliko Pretplatnik odustane od zahtjeva za dostavu računa elektronskim putem dužan je da o istom blagovremeno obavijesti Telemach, podnošenjem zahtjeva za dostavu računa putem pošte.

Telemach će nastojati da Pretplatniku dostavlja popunjene naloge za uplatu, kao instrument plaćanja, kako bi olakšao Pretplatniku izvršenje njegove obaveze, ali ukoliko Pretplatnik ne dobije takav nalog, to ga ne oslobađa obaveza plaćanja naknade o roku dospelosti.

Takođe, Pretplatnik koji ne primi račun se ne oslobađa od obaveze plaćanja istog u propisanom roku, odnosno Pretplatnik je u obavezi da zatraži prepis računa u prodajnim mjestima Telemach-a.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbirnom računu. Dospjelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga je 15. u mjesecu za prethodni mesec.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od dva mjeseca od dana dospelosti obaveza, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obavještenje pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Telefonije, ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od jednog mjeseca od dana dospelosti obaveza, Pretplatniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru Telemach-a. Ukoliko pretplatnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva Telemach zadržava pravo da isključi uslugu Telefonije. Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, Telemach zadržava pravo da izvrši demontažu Pretplatnikovog priključka/opreme, nakon čega se smatra da je Ugovor automatski raskinut, a Pretplatnikova obaveza da isplati preostala dugovanja ostaje.

U slučaju isključenja D3 usluge, Telemach ima pravo da nastavi sa naplatom zakupa opreme sve dok Pretplatnik ne vrati predmetnu opremu.

Član 30.

Pretplatniku periodično mogu biti ponuđene I aktivirane dodatne usluge i korisnički paketi putem akcijskih ponuda, a uz Pretplatnikov odabir i pismeni prihvata na pretplatničkog ugovoru.

Postupak za rješavanje prigovora i odlučivanje po prigovorima Pretplatnika

Član 31.

Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvaliteti raspoloživosti usluga, kao i na visinu računa za pružene usluge.

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na info@telemach.co.me I to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

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

Do odlučivanja po prigovoru Pretplatnik je u obavezi da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za tri prethodna obračunska perioda.

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njega u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

Član 32.

Telemach je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Telekom garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna usluga. Telemach je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije Pretplatniku su dostupne u svim prodajnim mjestima Telemach-a, kao i na web adresi www.telemach.co.me. Minimalni kvalitet usluge koji Telemach nudi Pretplatniku je definisan Ugovorom.

Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge, te po tom osnovu zahtjeva obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Telemach-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade 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.

Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena 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 vremena u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantove minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste.

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

Oprema

Član 33.

Opravke na opremi vrši Telemach za sve vrijeme trajanja ugovora, izuzev u slučaju da je to kvara došlo krivicom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe u rješavanju problema u korišćenju usluga 6 dana u toku sedmice (pon-sub) u radnom vremenu od 8.00 do 21.00 čas.

Pretplatnik se obavezuje da neće samostalno vršiti zahvate na instaliranoj opremi/ uređajima Telemach-a koje je dobio na korišćenje za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, niti će za to angažovati neovlašćena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke.

U slučaju krađe opreme Telemach-a koju je Pretplatnik dobio na korišćenje, Pretplatnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavijesti Telemach.

U slučaju krađe opreme o kojoj je Pretplatnik obavijestio nadležne izvršne organe, te je o tome predočio Telemach-u zapisnik, Pretplatniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje. Pretplatnik koji ne prezentuje zapisnik o krađi, u obavezi je da plati Telemach-u naknadu zbog nevraćanja opreme u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima. Telemach se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na opremi, osim onih koji nastanu nepažnjom ili namernim djelovanjem Pretplatnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.).

U slučaju da zbog neispravnih uređaja, instalacija i opreme Telemach-a pretplatnik pretrpi štetu isti se obavezuje da u najkraćem roku o tome pismeno obavijestiti Telemach, te da omogući stručnoj komisiji Telemach-a uvid na licu mjesta radi sačinjenja zapisnika o nastaloj šteti. Nakon proteka roka od 8 dana od dana štetnog događaja korisnik gubi pravo da potražuje iznos naknade štete od Telemach-a ukoliko nije blagovremeno obavijestio Telemach o nastaloj šteti i ukoliko nije omogućio utvrđivanje uzroka štete i procjenu njenog iznosa.

Ograničenje od odgovornosti

Član 34.

Telemach odgovora u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima za izmjenu, poremećaj ili definitivni ili privremeni prekid u distribuciji i svaku teškoću prijema usluga vezanu uz mjesto i uslove prijema, izuzev u slučaju neadekvatne opreme Pretplatnika, promjenu ili prekid koji nastane uslijed administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Telemach, nepravilnu instalaciju od strane Pretplatnika ili neovlašćeni servis opreme ili nepravilnu upotrebu iste od strane Pretplatnika.

Telemach se ne smatra odgovornim za zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje Telemach nije mogao spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje na strani korisnika, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji.

Telemach nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje, kao ni za zatamnjenja određenih programskih sadržaja. Telemach ne garantuje Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Telemach nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje uslijed nedozvoljenih radnji i zloupotreba Pretplatnika pretrpi drugi Pretplatnik ili bilo koje treće lice ili sam Pretplatnik.

Pretplatnik je odgovoran Telemach-u, drugom Pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu uslijed nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika u korišćenju usluga Telemach-a, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 39. ovih Opštih uslova.

Telemach nije odgovoran Pretplatniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Pretplatnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Pretplatnika nastalu uslijed virusa i sl., do kojih dođe nakon konekcije Pretplatnika na javnu fiksnu komunikacionu mrežu Telemach-a, ili do koje dođe uslijed korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Telemach-a.

Član 35.

Svi od strane Telemach-a ponuđeni programi (TV kanali) zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Pretplatnika.

Nije dopušteno distribuirati signal i predmetne programe u zatvorenom ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku.

Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati predmetne programe, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala.

U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, Telemach ima pravo da od Pretplatnika naplati naknada shodno utvrđenoj materijalnoj odgovornosti-stvarnoj šteti za svaki takav pojedinačni slučaj daljeg vida distribucije bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa, a Telemach će jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor, i od Pretplatnika zahtjevati naknadu svake štete, direktne ili indirektno, koja proizađe iz takvog iskorišćavanja programa.

Plaćanje ugovorne kazne i naknade štete Telemach-u ne oslobađa Pretplatnika odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja prijemnika. Pretplatnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Telemach-a, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku.

Pretplatnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemach-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Pretplatnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi Telemach od bilo kakvih štetnih posledica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika.

Pretplatnik se posebno obavezuje da onemogući djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju dece i omladine.

Postupak Pretplatnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima ili savjesnošću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se pretplatnički telefonski broj koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama ovog ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže Telemach-a (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Pretplatnika;
2. ako se koristi oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Telemach-a;
3. ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa pretplatničkog telefonskog broja Pretplatnika uznemirava druge Pretplatnike ili treća lica.

U slučaju zloupotreba tj. bilo kojih nedozvoljenih radnji Pretplatnika, Operator će opomenuti Pretplatnika, te ukoliko on i nakon opomene Telemach-a nastavi sa ovim radnjama, biće isključen sa mreže, u kom slučaju isključenje traje najmanje 15 dana. Telemach ima pravo da odmah, bez prethodne najave, isključi pretplatnički telefonski broj/eve ukoliko Pretplatnik krši odredbe definisane ovim članom i naplati naknadu za ponovno uključivanje prema Ponudi sa cjenovnikom.

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

Član 36.

Pored slučajeva navedenih u Opštim uslovima, Telemach je ovlašćen da isključi pretplatnički telefonski broj dodijeljen Pretplatniku u sljedećim slučajevima:

- ukoliko postoji sumnja da oprema Pretplatnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih Pretplatnika
- do otklanjanja smetnji;
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži.

Član 37.

Telemach će kada Pretplatnik u pisanom obliku prijavi i opiše način, odnosno sadržinu, okvirni datum i vrijeme zlonamjernog ili uznemiravajućeg poziva, da zabilježi i sačuva podatke o identifikaciji tog dolaznog poziva, datumu i vremenu poziva ili pokušaju pozivanja.

Ako Telemach utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, da je zlonamjerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja Telemach-ovog Pretplatnika, Telemach će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika. U suprotnom, ukoliko Pretplatnik nastavi sa pomenutim radnjama, Telemach će trajno isključiti Pretplatnika i jednostrano raskinuti pretplatnički odnos.

Ako Telemach utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, da je zlonamjerni ili uznemiravajući poziv upućen sa pretplatničkog broja u mreži drugog operatora, prosljeđuje tom operatoru prijavu o uznemiravanju iz stava 1. ovog člana, kako bi taj operator svom pretplatniku uputio upozorenje.

Telemach će da saraduje sa drugim operatorima radi praćenja i otkrivanja zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva, a naročito radi razmjene podataka i postupanja po prosljeđenim prijavama iz stava 3. ovog člana.

Postupanje sa podacima o ličnosti**Član 38.**

Pretplatnik se obavezuje da dostavi Telemach-u kompletne i ispravne podatke, uključujući ime i prezime, adresu, matični broj, odnosno naziv, sjedište, PIB, ime kontakt osobe, broj telefona i druge podatke koji se upisuju u Pretplatnički ugovor i da u slučaju promjene ovih podataka odmah obavijesti nadležnu službu Telemach-a o tome pisanim ili elektronskim putem, a najkasnije u roku od 15 dana od dana izvršene promjene.

Pretplatnik je dužan da Telemach u roku iz prethodnog stava obavijesti o svakoj promjeni podataka koji su bitni za urednu dostavu pismenih pošiljaka (obavještenja, računa i dr) i svaku drugu promjenu koja mijenja svrhu i sadržinu ovog Ugovora (smrt pretplatnika, seoba u drugi stan ili poslovnu prostoriju i dr.). Ukoliko Pretplatnik ne obavijesti Telemach o navedenoj promjeni te zbog toga pismena pošiljka (obavještenje, račun i dr.) ne može bit dostavljena Pretplatniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena.

Telemach će prikupiti, koristiti, čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o Pretplatniku, navedene odnosno sadržane u Ugovoru, kao i ostalim obrascima, koji čine prilog Pretplatničkom ugovoru, u mjeri u kojoj je to potrebno za izvršenje ovog Ugovora, tj. radi registracije, zaključivanja, izvršavanja, izmjene ili raskida pretplatničkog ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe operatora Univerzalnog servisa imenika i informacija i nadležnih organa, u skladu sa zakonom, a u druge svrhe uz izričitu

saglasnost Pretplatnika koju može da opozove u svakom trenutku. Saglasnost Pretplatnika sadržana je u Obrascu za registraciju korisnika.

Raskid ugovora

Član 39.

Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku podnošenjem zahtjeva za isto u pisanoj formi.

Telemach zadržava pravo da bez obavještanja Pretplatnika raskine Ugovor i prestane sa pružanjem usluge, ukoliko Pretplatnik zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava koriscenje usluga ostalih Pretplatnika, emituje viruse, SPAM ili drugi neželjeni saobraćaj, ne pridržava se uputstava i obavještenja Telemach-a sa pravilno korišćenje Internet usluge.

U slučaju raskida Ugovora i prestanka pretplatničkog odnosa prije isteka minimalnog obaveznog perioda korišćenja usluge na koji je Ugovor zaključen, Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti naknade definisane Pretplatničkim ugovorom, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Navedene naknade Pretplatnik nije u obavezi da plati ukoliko je do raskida Ugovora došlo iz razloga što Telemach nije u mogućnosti da ispuni ugovorene obaveze, kao i u slučaju kada su izmjene uslova korišćenja usluga nepovoljnije za Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove.

Odredbe o plaćanju naknade iz prethodnog stava primenjuju se i u slučaju da Telemach jednostrano raskine ugovor vezan za paket usluga, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze.

Ukoliko je Pretplatnik dobio opremu koja je vlasništvo Telemach-a, to je u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, dužan da istu vrati Telemach-u ispravnu i neoštećenu, u suprotnom je dužan da naknadi vrijednost iste na način uređen „Cjenovnik materijala i protivvrijednost opreme“ na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“.

Telemach može jednostrano raskinuti Ugovor, bez obrazloženja, sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana, kao i u ostalim specifičnim slučajevima definisanim Pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Telemach može, bez otkaznog roka jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u sljedećim slučajevima:

1. Ako Pretplatnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga/opreme;
2. Ako Pretplatnik koristi prijemnike u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket/programske pakete;
3. Ako Pretplatnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Pretplatničkom ugovoru;
4. Ako Pretplatnik uzrokuje smetnje na KDS-u ili ometa Telemach-u pristup elementima KDS-a i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka.
5. Ako Pretplatnik prevarno koristi uslugu/usluge;
6. Ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemach-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Pretplatnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u delu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
7. Ako Telemach prestane da pruža uslugu/usluge;
8. Ako se Pretplatnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova.

Član 40.

Distancionu prodaju ili prodaju izvan poslovnih prostorija Telemach će, kada se steknu uslovi, vršiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima koji se uređuje zaštita potrošača I elektronski potpis.

Član 41.

Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane Telemach-a.

Ugovor se može naslijediti saglasno Zakonu o obligacionim odnosima, a sa naslijeđivanjem se upodobljava slučaj univerzalne sukcesije prava i obaveza pravnog lica.

Završne odredbe**Član 42.**

Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost I izvršivost ostalih odredbi i uslova ugovora i ovih Opštih uslova.

N1 HD
FOX (HD)
SK1 (HD)
SK GOLF (HD)
VIASAT NATURE/HISTORY HD
24 KITCHEN HD
INFO KANAL
RTCG1
RTCG2
PINK MONTENEGRO
PRVA CG
ATLAS
TV VIJESTI
N1
777 TV
GRAND TV
RTS 1
RTS 2
RTS SAT
PINK 2
PRVA PLUS
HAPPY
STUDIO B
B2 INFO
HRT 1
HRT 2
OBN
TV1
SLO 1
UNIVERSAL CHANNEL
TV1000
CINEMANIA
FOX
FOX LIFE
FOX CRIME
FOX MOVIES
AXN
PINK FAMILY
CINESTAR
COMEDY CENTRAL EXTRA
KLASIK TV
CBS DRAMA
SK 1
SK 2
SK 3
SK GOLF
LOV I RIBOLOV
SOS
EUROSPORT
EUROSPORT 2
DISCOVERY
DISCOVERY ID
VIASAT EXPLORER
NATIONAL GEOGRAPHIC
VIASAT HISTORY
24KITCHEN
ANIMAL PLANET
HISTORY CHANNEL
VIASAT NATURE
CBS REALITY
MINI ULTRA
ULTRA
MINIMAX
BABY TV
DISNEY
CARTOON NETWORK/TCM
PINK KIDS
TLC
E! ENTERTAINMENT
FASHION TV
MEDICAL CHANNEL
TRAVEL
MTV ADRIA
VH1 ADRIA
PINK MUSIC
CMC
DM SAT
BBC WORLD NEWS
EURONEWS
CNN
RAI UNO
RAI DUE
CHANNEL ONE RUSSIA
RUSSIA TODAY
RTL
TV 5
AL JAZEIRA BALKANS
FOX LIFE HD
FOX CRIME HD
FOX MOVIES HD
SHORTS TV HD
SK 2 HD
SK 3 HD
SK HD
NATIONAL GEOGRAPHIC HD
DR FIT HD
WOMAN HD
CRIME & INVESTIGATION
CINESTAR ACTION & THRILLER
SCIFI UNIVERSAL
AXN SPIN
SK 4
SK 5
SK 6
DISCOVERY WORLD
DISCOVERY SCIENCE
NAT GEO WILD
NICKELODEON
BOOMERANG
FLN
GINX TV
BBC ENTERTAINMENT
MTV ROCKS
MTV HITS
MTV DANCE
VH1 CLASSIC
MEZZO
EUROSPORT 2 HD
EUROSPORT HD
DISCOVERY HD
SHOWCASE
ANIMAL PLANET HD
HISTORY HD
DISCOVERY SCIENCE HD
NICKELODEON HD
TRAVEL CHANNEL HD
FOOD NETWORK HD
TRACE SPORTS HD
MTV EUROPE HD
HUSTLER HD
MOTORS TV
FIGHT CHANNEL
EXTREME SPORTS
PINK MOVIES
PINK FILM
PINK ACTION
PINK EXTRA
PINK PLUS
PRIVATE TV
BRAZZERS TV
HUSTLER TV
DORCEL TV
FRENCH LOVER

Naknada	Bez ugovorne obaveze	Uz ugovor na 12 mjeseci	Uz ugovor na 24 mjeseca
Priključenje na KDS i uspostavljanje tehničkih mogućnosti za kablovsku televiziju (osnovna ponuda)	100	50	0
Mjesečno održavanje KDS-a		10,60	
Osnovna ponuda kablovske televizije		0,50	

Intervencije	Cijena
Montaža - priključenje nakon isključenja	9
Montaža isključenih na lični zahtjev	15
Priključenje drugog i svakog narednog TV prijemnika	6
Preseljenje priključka	10

Na pojedinim lokacijama cijena se utvrđuje posebnom odlukom u zavisnosti od građevinske strukture na lokaciji, kao i troškova koji se odnose na stvaranje tehničkih mogućnosti za dovođenje primarne mreže KDS-a, u kom slučaju važe

posebni uslovi utvrđeni ugovorom. Naknada za priključenje na KDS i uspostavljanje tehničkih mogućnosti za kablovsku televiziju se naplaćuje kroz prvi naredni račun za mjesečno održavanje KDS-a.

Pretplatniku se fakturiše jedno mjesečno održavanje i jedna naknada za osnovnu ponudu kablovske televizije za najviše tri prijemnika i ukoliko pretplatnik ima više od tri prijemnika, plaća mjesečnu naknadu za održavanje sistema i naknadu za osnovnu ponudu kablovske televizije u iznosu dvostruke, trostruke i sl. vrednosti u skladu sa ugovorom i u zavisnosti od broja prijemnika. U cijenu priključenja nije uračunata naknada za profesionalnu instalaciju i ugrađeni materijal u iznosu od 10 EUR, koja se takođe naplaćuje kroz prvi naredni račun za mjesečno održavanje KDS-a.

Osnovni D3 paketi	Cijena	Opis
Start	2	Više od 80 kanala + 6 HD kanala
Hit	4	Start paket + dodatni kanali + 10 HD kanala + Stingray Music radio stanice
Plus	6	Hit paket + dodatni kanali + 12 HD kanala + kanali za odrasle
Dodatni D3 paketi	Cijena	Opis
HBO	5	HBO, HBO HD, HBO COMEDY, HBO COMEDY HD
HBO Premium	9	HBO, HBO HD, HBO COMEDY, HBO COMEDY HD, CINEMAX, CINEMAX HD, CINEMAX 2, CINEMAX 2 HD

Za praćenje HD kanala neophodno je imati odgovarajući D3 prijemnik i TV. U cijenu D3 paketa nije uključena naknada za mjesečno održavanje KDS-a i naknada za osnovnu ponudu kablovske televizije, koje se dodatno plaćaju. Dodatni D3 paketi su dostupni samo uz jedan od osnovnih D3 paketa. Minimalno trajanje odabranog D3 paketa, izuzev Start paketa, iznosi 30 dana od trenutka njegove aktivacije.

Priključenje D3 opreme	D3 oprema za 1 TV			
	U standard opciji			u DUO / TRIO paketima
	bez ugovorne obaveze	uz ugovor na 12 mjeseci	uz ugovor na 24 mjeseca	
D3mini	50	35	20	0
D3cam	50	35	20	0
D3	nije dostupno	nije dostupno	nije dostupno	0

D3mini i D3cam oprema ne podržava napredne funkcije. Preduslov za korišćenje D3cam opreme je da korisnik posjeduje TV prijemnik koji ima odgovarajuće tehničke mogućnosti. Prilikom izbora DUO / TRIO paketa korisnici mogu da odaberu jedan od navedenih uređaja i za njega ne plaćaju priključnu taksu. Svaki novi D3 korisnik u toku prvog obračunskog perioda dobija promotivno sve kanale.

D3 kuća	Dodatna D3 oprema za 1 TV u Standard opciji		Dodatna D3 oprema za 1 TV u TRIO/DUO paketima	
	cijena priključenja	Mjesečna renta	cijena priključenja	Mjesečna renta
D3mini	20	3	20	3
D3cam	20	3	20	3
D3	nije dostupno	nije dostupno	40	3

Usluga D3 kuća omogućava korišćenje dodatne D3 opreme za još 2 TV-a. Korisnik za dodatnu opremu plaća mjesečnu rentu za tu opremu i na njoj prati kanale iz odabranog paketa.

Zamjena D3 opreme	Naknada
Standard	U skladu sa ponudom sa cjenovnikom u zavisnosti od odabrane D3 opreme
Silver, Gold, Gold Extra, Gold Premium	Bez naknade za bilo koju D3 opremu prelaskom na neki od navedenih DUO / TRIO paketa uz novu ugovornu obavezu

Dodatne D3 usluge	Cijena	Video klub	Cijena
D3 GO	2	Klub zona	4
TV unazad 72h	1	Minimax Plus	2

D3 GO usluga je dostupna korisnicima koji istovremeno imaju D3 i Internet usluge, kao i svim korisnicima DUO / TRIO paketa. Usluge TV unazad 72h, Klub zona i Minimax Plus nisu dostupne na D3mini i D3cam opremi.

Priključenje interneta	Bez ugovorne obaveze	Uz ugovor na 12 mjeseci	Uz ugovor na 24 mjeseca	U DUO / TRIO paketima
Uspostavljanje tehničkih mogućnosti za internet	100	75	50	0

Internet paketi	Download upload	Cijena
S	10 Mb/s 1 Mb/s	11,50
M	20 Mb/s 2 Mb/s	14,90
L	40 Mb/s 4 Mb/s	19,90
XL	60 Mb/s 6 Mb/s	32,90
XXL	100 Mb/s 10 Mb/s	45,90

Navedene cijene Internet paketa ne obuhvataju naknadu za mjesečno održavanje KDS-a.



Priključenje telefonije	Bez ugovorne obaveze	Uz ugovor na 12 mjeseci	Uz ugovor na 24 mjeseca	U TRIO paketima
Novi telefonski priključak	150	125	100	0

Dodatak	Minuti	Cijena
Fiat Fiksni	1.500*	6

*Pozivi geografske numeracije u Crnoj Gori ukupnog trajanja do 1.500 minuta u istom obračunskom periodu, ne naplaćuju se dodatno. Nakon iskorišćenih 1.500 minuta, pozivi se naplaćuju po redovnoj cijeni u skladu sa ponudom s cjenovnikom. Svim korisnicima koji se opredijele za dodatak Fiat Fiksni, raspoloživih 100 ili 200 minuta uključeni u mjesečnu cijenu, odnose se na razgovore ka brojevima u više od 40 zemalja.

Cijene saobraćaja prema destinacijama	Fiksni	Mobilni
Crna Gora	0,0135 €	0,1600 €
Zona 1 - Zemlje regiona (Albanija, BiH, Hrvatska, Makedonija, Srbija)	0,1250 €	0,3000 €
Zona 2 - Ostale zemlje Evrope	0,1600 €	0,3300 €
Zona 3 - SAD i Kanada	0,1000 €	0,1000 €
Zona 4 - Ostatak sveta	0,5350 €	0,8000 €

Vrsta poziva	Cijena
Telemach korisnički servis	besplatno
Prijava kvara na Telemach telefonskoj liniji	besplatno
Obavještenja o brojevima telefona Telemach pretplatnika	besplatno
Hiltnje službe (112, 122, 123, 124, 1285)	besplatno
Tačno vrijeme (125)	0,300
1181 - T-Com informacije o telefonskim brojevima	0,300
116xxx - Usluge za socijalne i humane svrhe	0,060
13xx - Usluge opšteg značaja	0,065
15xx - Komercijalne usluge	0,150
19xxx - Komercijalne usluge	0,065
080xxxxxx - Freephone	besplatno

Mjesečna pretplata	Minuti uključeni u mjesečnu pretplatu		Cijena
	ka fiksnim brojevima u CG i više od 40 zemalja	u Telemach i United Group mreži	
Prvi telefonski priključak	100		3,90
Dodatni telefonski priključak	100	neograničeno	3

Mjesečna pretplata za telefonski priključak ne obuhvata naknadu za mjesečno održavanje KDS-a.

U cijenu priključenja nije uračunata naknada za profesionalnu instalaciju i ugrađeni materijal u iznosu od 10 EUR, koja se takođe naplaćuje kroz prvi naredni račun za mjesečno održavanje KDS-a.

Minuti uključeni u mjesečnu pretplatu se odnose na pozive ka fiksnim brojevima svih operatera u Crnoj Gori i više od 40 zemalja, a važe za jedan obračunski period.

Nakon potrošenih minuta uključeni u mjesečnu pretplatu tarifiraju se prema cijenama za telefoniju iz ponude sa cjenovnikom. Sav ostvaren saobraćaj i usluge telefonije, kao i saobraćaj nakon potrošenih minuta uključeni u mjesečnu pretplatu se tarifiraju prema cijenama za telefoniju iz ponude sa cjenovnikom.

Zemlje ka kojima je omogućeno 100/200 minuta ka fiksnim brojevima uključeni u pretplatu: Andora, Argentina, Australija, Austrija, Belgija, Brazil, Bugarska, Češka, Čile, Danska, Estonija, Francuska, Grčka, Holandija, Island, Italija, Izrael, Japan, Kanada, Kipar, Luksemburg, Mađarska, Malezija, Meksiko, Nemačka, Norveška, Novi Zeland, Peru, Poljska, Portugal, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Španija, Švajcarska, Švedska, Tajvan, Turska, Velika Britanija, Hong Kong, Kina, SAD, Singapur i Tajland

Pozivi ka brojevima u CG i inostranstvu se obračunavaju po minuti razgovora sa zaokruživanjem (tarifni interval) na 60 sekundi, osim gdje je naznačeno da je cijena po pozivu.

Cijene ostalih usluga	Cijena
Prenos broja	besplatno
Promjena broja telefonskog priključka	3,95 €
Ponovno uključenje nakon isključenja zbog uznemiravanja pretplat.	19,95 €
Identifikacija poziva	besplatno
Preusmjeravanje poziva*	besplatno
Poziv na čekanju	besplatno
Govorna pošta	besplatno
Brzo biranje	besplatno
Skrivanje broja	besplatno
Zabrana pozivanja mobilnih nacionalnih brojeva	besplatno
Zabrana pozivanja brojeva u inostranstvu	besplatno
Zabrana pozivanja brojeva usluga sa dodatnom vrijednošću (090...)	besplatno

*Aktiviranjem usluge preusmjeravanja poziva svaki preusmjereni poziv se naplaćuje u skladu sa ponudom sa cjenovnikom za destinaciju prema kojoj je poziv preusmjeren.

Priključenje TRIO/DUO paketa	Uz ugovor na 12 mjeseci	Uz ugovor na 24 mjeseca
Uspostavljanje tehničkih mogućnosti	50	0

TRIO	TELEVIZIJA				INTERNET (Mb/s)	TELEFONIJA	Uređaji	Cijena
	D3 paketi	Klub zona	TV unazad 72h	D3 GO				
Silver	Start	-	promotivno	uključeno	10/1	100 minuta (fiksni u zemlji i još preko 40 zemalja)	digitalni prijemnik, Wi-Fi uređaj	14,30
Gold	Hit	-	promotivno	uključeno	20/2	100 minuta (fiksni u zemlji i još preko 40 zemalja)	digitalni prijemnik, Wi-Fi uređaj	18,30
Gold Extra	Plus	uključeno	promotivno	uključeno	40/4	100 minuta (fiksni u zemlji i još preko 40 zemalja)	digitalni prijemnik, Wi-Fi uređaj	23,30
Gold Premium	Plus, HBO Premium	uključeno	promotivno	uključeno	60/6	200 minuta (fiksni u zemlji i još preko 40 zemalja)	2 digitalna prijemnika, Wi-Fi uređaj	35,30

DUO TV+NET	TELEVIZIJA				INTERNET (Mb/s)	Uređaji	Cijena
	D3 paketi	Klub zona	TV unazad 72h	D3 GO			
Silver	Start	-	promotivno	uključeno	10/1	digitalni prijemnik, Wi-Fi uređaj	12,30
Gold	Hit	-	promotivno	uključeno	20/2	digitalni prijemnik, Wi-Fi uređaj	16,30
Gold Extra	Plus	uključeno	promotivno	uključeno	40/4	digitalni prijemnik, Wi-Fi uređaj	21,30
Gold Premium	Plus, HBO Premium	uključeno	promotivno	uključeno	60/6	2 digitalna prijemnika, Wi-Fi uređaj	33,30

Minimalno korišćenje usluga u paketima je 12 ili 24 mjeseca. U cijenu TRIO i DUO paketa nije uračunata naknada za mjesečno održavanje KDS-a. U cijenu priključenja nije uračunata naknada za profesionalnu instalaciju i ugrađeni materijal u iznosu od 10 EUR, koja se takođe naplaćuje kroz prvi naredni račun za mjesečno održavanje KDS-a.

Svi korisnici TRIO i DUO paketa imaju mogućnost da promijene i/ili dodaju D3 paket, osim D3 paketa koje imaju uključene u odabranom TRIO ili DUO paketu.

Korisnici TRIO i DUO paketa imaju mogućnost aktiviranja Internet dodatka koji ubrzava Internet za jedan stepen više od onog koji trenutno koriste u paketu. Internet dodatak 20/2 Mb/s dostupan je korisnicima Silver paketa za 4,00 €. Internet dodatak 40/4 Mb/s dostupan je korisnicima Gold paketa za 5,00 €. Internet dodatak 60/6 Mb/s dostupan je korisnicima Gold Extra paketa za 12,00 €. Internet dodatak 100/10 Mb/s dostupan je korisnicima Gold Premium paketa za 13,00 €. Minimalno trajanje dodatka je 30 dana od trenutka aktivacije i tokom tog perioda korisnik ne može da deaktivira taj dodatak. Svi dodaci se naplaćuju kroz mjesečni račun.

Minuti uključeni u mjesečnu cijenu paketa se odnose na pozive ka fiksnim brojevima svih operatera u Crnoj Gori i više od 40 zemalja, a važe za jedan obračunski period. Sav ostvaren saobraćaj i usluge telefonije, kao i saobraćaj nakon potrošenih minuta uključeni u mjesečnu cijenu paketa se tarifiraju prema cijenama za telefoniju iz ponude sa cjenovnikom.

Sve cijene su sa obračunatim PDV-om, a izražene su u EUR i na mjesečnom nivou, osim gdje je drugačije naznačeno.



CJENOVNIK OPREME

NAZIV ARTIKLA	JEDINICA MJERE	CIJENA U EURIMA SA PDV- om*
D3 mini	kom	50,00
D3 napredni	kom	80,00
CAM MODUL	kom	40,00
ONT CALIX	kom	150,00
KARTICA	kom	20,00
TELEFON	kom	30,00

* oprema nije na prodaju, prikazane cijene se odnose na trošak koji je korisnik dužan da plati u slučaju oštećenja, gubitka i sl.

