



Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.  
Kralja Nikole 27a  
81000 Podgorica, Crna Gora  
Broj : 7637  
Datum: 18.03.2015. godine

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE  
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU  
DJELATNOST

Prilazno	18.3.2015.
Org. jbn.	
0126	6593/4-2014

**SAVJET AGENCIJE ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST**  
n/r predsjedniku Dr. Šaleti Đurović

Podgorica

Predmet: Zahtjev za dopunu Odluke o davanju saglasnosti na dostavljene opšte uslove i pretplatničke ugovore Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. broj 0205-6593/2 od 27.11.2014.godine

Poštovani,

Dana 27.11.2014.godine, Savjet Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore donio je Odluku o davanju saglasnosti na dostavljene opšte uslove i pretplatničke ugovore Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. broj 0205-6593/2 od 27.11.2014.godine.

U postupku dobijanja saglasnosti, „MTEL“ je elektronskim putem dostavio Agenciji opšte uslove javne elektronske komunikacione mreže, opšte uslove za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže (sa primjerom zahtjeva-ponude), pretplatnički ugovor za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže (sa primjerom zahtjeva –ponude), pretplatnički ugovor za Home Box usluge (sa primjerom zahtjeva – ponude), ugovor o pružanju elektronske komunikacione usluge VPN (sa priložima) , ugovor o pružanju usluge zakupa internet voda, kao i prepaid ugovor (sa primjerom zahtjeva –ponude).

Nakon usaglašavanja teksta priloženih dokumenta sa stručnim službama Agencije, isti su dostavljene i u pisanoj formi, aktom broj 29727 od 13.11.2014.godine.

Međutim, prilikom dostavljanja pisane forme dokumenta, tehničkim propustom je izostavljeno dostavljanje formi prepaid ugovora sa primjerom zahtjeva-ponude u štampanoj formi, te shodno tome prepaid ugovor nije obuhvaćen pomenutom Odlukom o davanju saglasnosti Savjeta Agencije.

Shodno tome, molimo Vas da izvršite dopunu Odluke, davanjem saglasnosti i na već usaglašenu formu prepaid ugovor, koju Vam dostavljamo u prilogu dopisa, sa primjerom zahtjeva – ponude.

S poštovanjem,



„MTEL“ d.o.o.

IZVRŠNI DIREKTOR

Vladimir Lučić, dipl.ing.

Prilog: -Prepaid ugovor sa primjerom zahtjeva -ponude

## **UGOVOR O PRUŽANJU PREPAID USLUGE JAVNE MOBILNE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE „MTEL“ d.o.o.**

Zaključen između:

1. Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. Podgorica, Kralja Nikole 27a, PIB 02655284(u daljem tekstu: **MTEL**) i
2. Korisnika prepaid usluge, čiji su podaci sadržani u obrascu za registraciju korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: **Korisnik**)

### **Član 1.**

Ovaj ugovor zajedno sa Opštim uslovima na usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o.(u daljem tekstu: Opšti uslovi) reguliše međusobna prava i obaveze MTEL-a i Korisnika, povodom pružanja prepaid usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže „MTEL“-a (u daljem tekstu: Usluga), za prepaid paket opisan u Ponudi koja je sastavni dio ovog ugovora(u daljem tekstu: Ponuda)

### **Član 2.**

Ovaj ugovor se smatra zaključenim potpisivanjem obrasca za registraciju korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga i aktivacijom prepaid sim kartice od strane Korisnika, čime je Korisnik dao svoju saglasnost na odredbe ovog ugovora i Opštih uslova, Ponudu i Cjenovnik za izabrani prepaid paket.

Cjenovnik i opšti uslovi, kao i ovaj ugovor i Ponuda, dostupni su korisniku u elektronskoj verziji na zvaničnom sajtu „MTEL“-a [www.mtel.me](http://www.mtel.me), a Korisnik, na zahtjev, može dobiti i primjerke u štampanoj formi u svim poslovnicama MTEL-a u Crnoj Gori.

### **Član 3.**

MTEL se obavezuje da Korisniku kupovinom prepaid paketa dodijeli SIM karticu koja služi za identifikaciju korisnika i omogućava korišćenje Usluge. Korisnik ima pravo da prenese broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

MTEL se obavezuje da Korisniku obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi, kao i mogućnost komunikacije sa hitnim službama putem SMS-a.

MTEL će bez odlaganja i bez naknade, Operativno komunikacionom centru proslijediti sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju „112“ i drugim brojevima hitnih službi, kao i podatke o lokaciji kada to bude moguće, sa koje je poziv upućen, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

Mtel se obavezuje da Korisniku koji je uz prepaid paket kupio i terminalnu opremu, uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

#### Član 4.

MTEL se obavezuje da Korisniku ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,
- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <2% GSM; <2% WCDMA
- učestalost neuspješnih sms poruka u mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka u mreži <1 minuta
- učestalost neuspješnih mms poruka u 95% slučajeva < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke u 95% slučajeva <5 minuta WCDMA, <5 minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 4%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 30 sekundi

Korisnik je dužan da obavijesti MTEL o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost MTEL-a, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 3 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. MTEL je obavezan da po zahtjevu Korisnika za naknadu štete odgovori u roku od 8 dana.

MTEL neće odgovarati za eventualnu štetu nastalu usljed događaja na koje MTEL nije mogao uticati, događaja uzrokovanih nedostacima drugih elektronskih komunikacionih mreža, više sile, događaja koji su vezani za održavanje, dogradnju mreže, uspostavljanje novih servisa, zbog potreba otklanjanja kvarova i zagušenja u mreži MTEL-a i u svim drugim slučajevima za čiji nastanak krivicu ne može snositi MTEL, kao i ukoliko Korisnik ne ispuni svoju obavezu obavještavanja u roku iz prethodnog stava ovog člana.

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

MTEL svoje usluge nudi preko mobilne mreže i to u frekvencijskim opsezima dodjeljenim od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost: GSM/EDGE mreze koristeći E-GSM opseg na 900 MHz I DCS 1800 MHz I UMTS/WCDMA mreže na 2100 MHz, oboje prema 3GPP standardima, kao interjejs prema Korisniku. MTEL zadržava pravo da promijeni korištene frekvencije po tehnologiji u skladu sa izdatim dozvolama od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore.

#### **Član 5.**

MTEL će vršiti sve zakonom propisane radnje kako bi omogućio maksimalan nivo sigurnosti i integriteta korisničkih podataka koji se prenose mrežom. U slučaju stepena opasnosti većeg obima MTEL će obavjestiti korisnike svojih usluga, kao i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili posledica uključujući i moguće troškove tih mjera.

MTEL će u slučaju odluke o blokiranju određenih aplikacija o tome blagovremeno obavijestiti Korisnika isticanjem obavještenja na sajtu.

#### **Član 6.**

Korisnik potpisivanjem obrasca za registraciju korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga prihvata uslove, način tarifiranja, validnost karice i cijene paketa koji su dati u Cjenovniku i ponudi za izabrani prepaid paket.

Za sve prepaid pakete vrijednost dopune koja je izvršena prenosom sa prepaid-a na prepaid i postpaid –a na prepaid, (putem servisa „Dodaj“ ), ista je kao i validnost kartice, s tim što se validnost kartice ne produžava putem servisa “Dodaj”.

#### **Član 7.**

Korisnik ne smije ugrožavati rad i nanositi štetu funkcionalnosti mreže kao i ne smije koristiti Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima, niti vršiti zloupotrebu poziva prema hitnim službama.

Ukoliko Korisnik koristi uređaje koji nisu kompatibilni sa mrežom MTEL-a, MTEL ne snosi odgovornost za nemogućnost korišćenja neke od usluga MTEL-a.

#### **Član 8.**

MTEL može koristiti i upisivati lične odnosno identifikacione podatke Korisnika za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka u telefonski imenik, ukoliko postoji saglasnost Korisnika na Obrascu za registraciju korisnika javnih mobilnih elektronskih komunikacionih usluga.

#### **Član 9.**

Svi sporovi u vezi sa ovim ugovorom rješavaće se sporazumno, u suprotnom, nadležan je sud stvarne nadležnosti u Podgorici.

#### **Član 10.**

Ovaj Ugovor se smatra zaključenim na neodređeno vrijeme trajanja.



**ZAHTEJEV ZA REGISTRACIJU PREPAID KORISNIKA/PONUDA  
PONUDA ZA PAKET m:go plus**

1. PODACI O KORISNIKU:

1. BROJ KORISNIKA
2. IME I PREZIME
3. ZEMLJA
4. ADRESA I MJESTO PREBIVALIŠTA/POŠTANSKI BROJ

2. PODACI O SIM KARTICI (popunjava ovlašteno lice MTEL-a)

1. SERIJSKI BROJ SIM KARTICE
2. PRETPLATNIČKI BROJ

3. PODACI O MOBILNOM TELEFONU

1. SERIJSKI BROJ TELEFONA (IMEI)

4. DA LI ŽELITE DA VAŠ BROJ BUDE U TELEFONSKOM IMENIKU?

DA  NE

Korisnik svojim potpisom potvrđuje da su svi podaci vjerodostojni.

Sim kartica 3 eura (0.479 eura iznos Pdv-a)  
Inicijalni kredit 3 eura (0.479 eura iznos Pdv-a)

Vrsta usluge	Cijena (sa Pdv-om)	Iznos Pdv-a
Pozivi unutar m:tel 068 mreže	0.040	0.006
Pozivi prema 060 revolucija numeraciji	0.060	0.010
Pozivi prema drugim mrežama u Crnoj Gori (fiksna i mobilna)	0.100	0.016
Pozivi prema Srbiji Telekom Srbije (fiksna i mobilna)	0.195	0.031
Pozivi prema Srbiji Telenor, Vip i Orion	0.315	0.050
Pozivi prema Republici Srpskoj m:tel	0.195	0.031
Pozivi prema svim internacionalnim destinacijama	0.722	0.115
SMS unutar m:tel 068 mreže	0.010	0.002
SMS prema 060 revolucija numeraciji	0.010	0.002
SMS prema drugim mobilnim mrežama u Crnoj Gori	0.070	0.002
SMS prema Srbiji (mts) i Republici Srpskoj	0.010	0.002
SMS prema Srbiji (VIP i Telenor)	0.070	0.011
SMS prema internacionalnim zonama	0.122	0.019
MMS	0.254	0.041
GPRS za 100kB prenesenih podataka	0.040	0.006

Zona koju korisnik poziva	Zona u kojoj se korisnik nalazi									
	Zona 0a		Zona 0b		Zona 1		Zona 2		Zona 3	
	Cijena (sa Pdv-om)	Iznos Pdv-a	Cijena (sa Pdv-om)	Iznos Pdv-a	Cijena (sa Pdv-om)	Iznos Pdv-a	Cijena (sa Pdv-om)	Iznos Pdv-a	Cijena (sa Pdv-om)	Iznos Pdv-a
m:tel (mobilna i fiksna), Telekom Srbija (mts i fiksna)	0.081	0.013	0.122	0.019	1.414	0.226	1.922	0.307	2.431	0.388
Telenor Srbija, Vip Srbija, Orion Srbija, m:tel R. Srpska (mobilna i fiksna)	0.122	0.019	0.244	0.039	1.414	0.226	1.922	0.307	2.431	0.388
Crnogorski Telekom (mobilna i fiksna) i Telenor Crna Gora	0.122	0.019	0.244	0.039	1.414	0.226	1.922	0.307	2.431	0.388
Zona 1	1.017	0.162	1.017	0.162	1.414	0.226	1.922	0.307	2.431	0.388

Zona 2	1.017	0.162	1.017	0.162	1.414	0.226	1.922	0.307	2.431	0.388
Zona 3	1.017	0.162	1.017	0.162	1.414	0.226	1.922	0.307	2.431	0.388
Pozivi ka specijalnim brojevima - SP1								0.164	0.026	
Pozivi ka specijalnim brojevima - SP2								0.140	0.022	
Pozivi ka specijalnim brojevima - SP3								0.164	0.026	
Pozivi ka specijalnim brojevima - SP4								0.304	0.049	
Pozivi ka specijalnim brojevima - SP5								0.000	0.000	
Pozivi ka specijalnim brojevima - SP6								0.258	0.041	

- Tarifni interval za pozive unutar Crne Gore je 60s+60s
- Tarifni interval za pozive prema mrežama u Srbiji i Republici Srpskoj je 60s+60s
- Tarifni interval za pozive prema internacionalnim zonama je 60s+60s
- SMS i MMS se tarifira po poruci
- Primanje SMS i MMS poruka je besplatno
- Minimalna količina prenošenih podataka je 10 KB
- Rok važenja m:go plus prepaid kartice sa pravom korisnika na odlazne i dolazne pozive iznosi 30 dana u kontinuitetu od prvog poziva ili od poslednje dopune kredita. Po isteku 30 dana korisnik u narednih 2 meseca ima pravo na prijem dolaznih poziva.

Datum:

ZA KORISNIKA

### REGISTRACIONI LISTIĆ

Ime	Ulica
Prezime	Broj
Broj lične karte/pasoša	Grad
Preplatnički broj	Pošanski broj
ID pretplatnika	Država

Da li ste saglasni da Vaš telefonski broj bude u telefonskom imeniku?

DA  NE

ponedeljak 27 oktobar, 2014.

Datum registracije

Mjesto registracije

Pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđujem/o da su podaci i dokumenta prezentovana na uvid u cilj identifikacije, verodostojni i tačni. Podatke o korisniku operator može koristiti samo u svrhe: pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida pretplatničkog ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa u skladu sa Zakonom.

Datum zaključenja ugovora:

Potpis ovlašćenog lica

Potpis korisnika

Sljedeća polja su neobavezna za popunjavanje od strane korisnika



- Korisnik je saglasan da operator može koristiti i obrađivati njegove lične podatke u svrhu marketinških i prodajnih aktivnosti, u svrhu korisničke podrške, istraživanje i analize tržišta.
- Korisnik je saglasan da ga operator obavještava o proizvodima i uslugama svojih partnera.
- Korisnik je saglasan da ga operator obavještava o svojim uslugama i proizvodima, što uključuje individualno oblikovanje marketinške ponude kroz sve kanale prodaje (direktnim kontaktom, putem pisanih obavještanja, elektronske pošte, SMS, MMS i TV poruka, kao i drugi odgovarajući način).
- Korisnik je saglasan da operatoru ostavi svoj JMBG koji će operator koristiti isključivo u cilju implementacije korisničkih ugovora, funkcionisanja biling sistema, i u slučaju neispunjenja ugovornih obaveza korisnika te naplate potraživanja operatora.

\_\_\_\_\_  
Potpis korisnika

**Date saglasnosti mogu se u bilo koje doba opozvati, na jednostavan i besplatan način.**