

OPŠTI USLOVI pružanja usluga Telemach Crna Gora d.o.o.

Na koje je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

Član 1**Opšte odredbe**

Ovim Opštim uslovima Telemach Crna Gora d.o.o. (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se odnosi između Telemach Crna Gora d.o.o. iz Podgorice, sa sjedištem u Bulevar revolucije 50/5 (dalje: Telemach ili Operator) kao operatora elektronskih komunikacionih usluga u skladu s važećim propisima s jedne strane te Krajnjeg korisnika (dalje: Krajnji korisnik ili samo Korisnik) usluga s druge strane.

Na sve međusobne odnose između Telemach-a i Krajnjeg korisnika usluga, odnosno Podnosioca zahtjeva za korišćenje usluge, koji nisu posebno uređeni ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe Pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga, objavljeni na internet stranici Agencije, propisi iz oblasti zaštite potrošača u mjeri u kojoj su isti primjenljivi, kao i propisi o identifikaciji, elektronskom potpisu i ličnoj karti.

Ugovornu dokumentaciju čine ugovor za korišćenje javne elektronske komunikacione usluge (u daljem tekstu: **ugovor**), sažetak ugovora, ovi Opšti uslovi pružanja usluga, posebni uslovi pružanja usluga i cjenovnik usluga (takođe: Ponuda sa cjenovnikom). Sastavni dio ugovora čini i Zahtjev za zasnivanje ugovora za korišćenje fiksnih usluga (dalje: Zahtjev) prihvaćen od strane Telemach-a.

Posebni uslovi pružanja usluga su uslovi kojima se u odnosu na opšte uslove posebno utvrđuju uslovi pružanja određenih usluga ili paketa usluga (promotivne ponude, posebne ponude i drugi uslovi za invalidna lica i sl.).

Na ove Opšte uslove, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama (u daljem tekstu: Zakon) saglasnost je dalo nadležno regulatorno tijelo za oblast elektronskih komunikacija - Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija ili EKIP).

Član 2**Način i uslovi za zasnivanje ugovornog korisničkog odnosa**

Ugovor između Telemach-a i Krajnjeg korisnika može se zaključiti u poslovnim prostorijama Telemach-a, van poslovnih prostorija Telemach-a i zaključenjem ugovora na daljinu, po pravilu putem telefona i interneta, u skladu sa važećim propisima.

Ugovor će se smatrati sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora ili nakon što Krajnji korisnik potvrdi svoju saglasnost za sklapanje ugovora na daljinu i van poslovnih prostorija, u skladu s odredbama ovih Opštih uslova i propisa iz oblasti zaštite potrošača i elektronskih komunikacija.

Ugovor se potpisuje svojeručno, faksimilom, odnosno na daljinu i na način i u skladu sa propisima o identifikaciji, elektronskom potpisu i ličnoj karti, a koje Telemach učini dostupnim.

Telemach će korisnicima pružiti potpun i lako razumljiv sažetak ugovora u skladu sa važećim propisima.

Telemach će prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanjem korisničkog odnosa ako utvrdi da ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva.

2.1 Ugovori van poslovnih prostorija

Telemach će u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, Krajnjem korisniku dostaviti obavještenje na trajnom mediju o: uslovima za zaključenje ugovora, uključujući i rok za realizaciju usluge od strane Operatora; načinu identifikacije; uslovima korišćenja i osnovnim karakteristikama svake pružene usluge; karakteristikama terminalne opreme; cijenama aktiviranja usluge; trajanju ugovora i uslovima za njegovo produženje i raskid; pravu na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana; obavezi Krajnjeg korisnika da vrati terminalnu opremu, rokovima za vraćanje ako je terminalna oprema isporučena Krajnjem korisniku; mjerama u kojoj su proizvodi i usluge osmišljeni za krajnje korisnike sa invaliditetom; informacijama o mogućnosti promjene operatora; nazivu, adresi i kontakt podacima Operatora i, ako se razlikuju, kontakt podacima za eventualne prigovore.

U slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, Telemach se obavezuje da Krajnjem korisniku dostavi ugovornu dokumentaciju odnosno sažetak ugovora na trajnom mediju na kućnu adresu odnosno adresu sjedišta za

Krajnjeg korisnika koji je pravno lice ili na trajnom mediju elektronskim putem, uz suglasnost Krajnjeg korisnika i to na adresu elektronske pošte koju je Krajnji korisnik naveo na Zahtjevu.

Ugovor sklopljen van poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa ugovora, odnosno ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora od strane Krajnjeg korisnika.

Krajnji korisnik ima pravo, ne navodeći razloge, na raskid ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja ugovora.

2.2 Ugovor zaključen na daljinu (putem telefona, interneta)

Telemach će u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućiti svojim korisnicima zaključenje pretplatničkog ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu - putem telefona, interneta, što se smatra zaključenjem ugovora na daljinu.

U slučaju zaključenja ugovora na daljinu, putem telefona, Telemach će korisnike informisati o uslovima prije prihvatanja ponude, postavljanjem obavještenja i svih informacija pomenutih u tački 2.1 ovih Opštih uslova, na internet stranici Telemach-a.

Ukoliko se ugovor zaključuje na daljinu, putem telefona, Telemach je dužan da prije prihvatanja ponude od strane Korisnika, putem osobe koja predstavlja Telemach u telefonskom razgovoru, informiše Korisnika o uslovima:

- da ugovor može zaključiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati Krajnji korisnik;
- osnovne elemente ponude;
- da Krajnji korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona prihvata ponudu za zaključenje ugovora na daljinu, te da će o ugovorenoj usluzi dobiti ugovornu dokumentaciju;
- da Krajnji korisnik mora dati saglasnost nakon primanja ugovorne dokumentacije, kako bi ugovor bio zaključen i na koje načine može dati potvrdu saglasnosti;
- da Krajnji korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao saglasnost na ugovornu dokumentaciju, kao i moguće načine raskida ugovora;
- da se razgovor snima i u koje svrhe;
- osnovne informacije o mogućnosti promjene operatora;
- prije okončanja razgovora dobiti nedvosmisleni potvrdu od Krajnjeg korisnika da pristaje na zaključenje ugovora na daljinu.

U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem interneta ili putem telefona, Telemach će Krajnjem korisniku, bez odlaganja, dostaviti ugovornu dokumentaciju odnosno sažetak ugovora na trajnom mediju.

Ugovor zaključen na daljinu, putem telefona ili interneta, smatra se zaključenim danom kada je Krajnji korisnik, nakon prijema dokumentacije o sklapanju ugovora u pisanom obliku na papiru, ili na drugom trajnom mediju, dostavio Telemach-u potvrdu svoje saglasnosti o sklapanju ugovora i to na način kako je navedeno u ugovornoj dokumentaciji.

Saglasnost za sklapanje ugovora Telemach može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektronskim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu će Krajnji korisnik biti jasno obaviješten.

2.3 Aktiviranje dodatnih opcija

U slučaju aktiviranja dodatnih opcija u okviru postojećeg ugovora, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg ugovora niti vrsta ugovorene usluge, Operator Krajnjeg korisnika prije aktivacije opcije mora na jasan i transparentan način obavijestiti o načinu aktivacije opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije, pri čemu Krajnji korisnik mora dati izričitu potvrdu za aktivaciju iste. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo Krajnjeg korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.

Ugovaranjem dodatne usluge ili terminalne opreme, koju pruža ili distribuira isti pružalac usluga pristupa internetu ili javno dostupnih interpersonalnih komunikacionih usluga zasnovanih na broju sa kojim potrošač već ima zaključen ugovor, ne produžava se početno trajanje ugovora kojem se te usluge ili terminalna oprema dodaju, osim ako potrošač izričito pristane na to prilikom ugovaranja dodatne usluge ili terminalne opreme.

Član 3**Podaci o Krajnjem korisniku i identifikacija**

Podnosilac zahtjeva, odnosno Krajnji korisnik, može da bude fizičko lice i pravno lice. Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa Podnosilac zahtjeva/Krajnji korisnik obavezan je na zahtjev Telemach-a pružiti podatke i/ili dokumente, uključujući važeći identifikacioni dokumet (ispravu) u originalu, i to:

- Državljeni Crne Gore važeću identifikacionu ispravu - biometrijska lična karta ili pasoš;
- Stranci pasoš ili ličnu kartu (za strance koji sa ličnom kartom mogu ući u Crnu Goru, odnosno za strance koji imaju regulisan privremeni boravak na teritoriji Crne Gore);
- Pravna lica i preduzetnici izvod iz Centralnog registra Privrednih subjekata ili drugog nadležnog organa, rješenja Poreske Uprave o registraciji PDV-a.

U slučaju podnošenja zahtjeva, potpisivanja ugovora za treće lice, neophodno je priložiti validno punomoćje, odnosno, dokaz o ovlašćenju za potpisivanje i zastupanje.

Krajnji korisnik je obavezan odmah obavijestiti Telemach o svakoj promjeni njegovih ličnih podataka, a najkasnije u roku od 5 (pet) dana od nastanka takve promjene te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obaveze. Ako Krajnji korisnik u roku ne obavijesti Telemach o promjeni ličnih podataka te ako zbog takvog propusta, računi ili opomene za plaćanje od strane Telemach-a ili druga obavještenja ne mogu biti dostavljena Krajnjem korisniku, smatraće se da je dostava valjano izvršena.

Krajnjem korisniku će u okviru pružanja određenih usluga Telemach-a biti dodijeljeni korisnički podaci (identifikacijske oznake koje uključuju korisničko ime, lozinku, PIN i sl.) koji su strogo povjerljive. Krajnji korisnik je isključivo odgovoran za svaku radnju i/ili datu izjavu ili prihvatanje obaveza, dato pod njegovim korisničkim podatkom odnosno identifikacijskom oznakom. Krajnji korisnik obavezan je čuvati korisničke podatke u tajnosti i za njihov gubitak, krađu, neovlašćenu upotrebu i sl. odgovara isključivo Krajnji korisnik. U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe korisničkih podataka, ili pak u slučaju sumnje na gubitak, krađu ili zloupotrebu, Krajnji korisnik obavezan je odmah zatražiti nove podatke i prijaviti sumnju pozivom na broj korisničke službe 1800 radi sprječavanja eventualne daljnje štete.

Član 4**Obezbjedivanje pristupa mreži**

Po prihvatanju ponude, Opštih uslova poslovanja i sažetka ugovora ili prijemu zahtjeva na daljinu za usluge u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, Telemach će u roku od najviše 15 dana od dana prihvatanja ponude ili prijema zahtjeva na daljinu obaviti tehničku provjeru, aktivirati uslugu i obavijestiti Krajnjeg korisnika.

U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje usluge Telemach obavještava Krajnjeg korisnika u roku iz stava 1 ovog člana u kom roku bi mogao obezbijediti uslove za pružanje usluge.

Prava i obaveze Krajnjeg korisnika po osnovu prihvatanja ponude i podnošenja zahtjeva na daljinu počinju teći od dana prijema obavještenja iz stava 1 ovog člana od strane Telemach-a o aktivaciji ugovorene usluge.

Ako usluga nije realizovana u roku iz stava 1 ovog člana, prestaju obaveze Krajnjeg korisnika po osnovu prihvatanja ponude ili podnošenja zahtjeva na daljinu, osim ako je za kašnjenje u realizaciji usluge odgovoran Krajnji korisnik.

Obavještenje iz stava 2 ovog člana sadrži razloge zbog kojih Telemach ne može u propisanom roku obezbijediti traženu uslugu na lokaciji Krajnjeg korisnika, informaciju da li je potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne tačke, da li je neophodno uključivanje ili saglasnost treće strane, da li postoji nemogućnost pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana i sl.

Korisnik je dužan da u roku od 5 dana obavijesti Telemach da li je saglasan sa novim rokom koji je predložio Operator.

Davanje saglasnosti iz prethodnog stava obavezuje Korisnika u smislu da ne može odustati od zaključenja ugovora, osim u slučaju više sile.

Rok za realizaciju ugovora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži iz stava 1 ovog člana ne teče u slučaju kada je do kašnjenja došlo zbog radnji Krajnjeg korisnika koje su uticale na realizaciju, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnji trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a Operator je prethodno blagovremeno preduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

U slučaju svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene ugovora koji se odnosi na nadogradnju već postojeće usluge ili ugovaranja nove usluge kod istog operatora, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 15 dana, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog ugovora odnosno od dana prijema zahtjeva na daljinu.

Prava i obaveze Krajnjeg korisnika po osnovu prihvatanja ponude i podnošenja zahtjeva na daljinu počinju teći od dana prijema obavještenja od strane Telemach-a o aktivaciji ugovorene usluge.

U slučaju da Krajnji korisnik otkaže/raskine ugovor, odnosno odustane od podnesenog Zahtjeva nakon što je dao saglasnost iz stava 6 ovog člana, a prije sprovedene aktivacije usluge, Krajni korisnik će biti dužan nadoknaditi Telemach-u troškove koje je Telemach imao u vezi sa ili radi aktivacije/instalacije usluge.

Član 5

Odbijanje zahtjeva

- Telemach ima pravo da odbije zahtjev Krajnjeg korisnika za 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, odnosno, ne dostavi sve podatke potrebne za zaključenje ugovora; ako je podnosilac zahtjeva u ranijem periodu izvršio povredu ugovornih odredbi iz ranijeg korisničkog odnosa sa Telemach-om, osim u slučajevima kada Krajnji korisnik dugovanje osporava u sudskom ili drugom vansudskom postupku;
- 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; ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti i uslovi za aktivaciju pretplatničke terminalne opreme; ukoliko utvrdi da Korisnik zloupotrebljava ili omogućava trećem licu zloupotrebu neke od elektronskih komunikacionih usluga koje pruža Telemach;
- ako su podaci o identitetu podnosioca zahtjeva netačni, kao i u ostalim slučajevima utvrđenim ovim Opštim uslovima. Telemach je u obavezi da obavijesti podnosioca da je zahtjev odbijen navodeći razloge odbijanja i pravo Krajnjeg korisnika da po istom može podnijeti prigovor/žalbu na način uređen ovim Opštim uslovima.

Član 6

Jednak pristup i izbor za krajnje korisnike sa invaliditetom

Telemach će krajnjim korisnicima sa invaliditetom obezbijediti pristup elektronskim komunikacionim uslugama, kao i osnovnim informacijama o uslovima ugovora, koje su jednake uslugama dostupnim većini krajnjih korisnika, uključujući pripadajuće podatke koji se pružaju krajnjim korisnicima na osnovu zakona.

Telemach preduzima razumne mjere, u okviru tehničkih mogućnosti, za uklanjanje ili smanjenje prepreka u korišćenju usluga krajnjim korisnicima sa invaliditetom.

Telemach je dužan da krajnjim korisnicima koji su lica sa invaliditetom, u okviru objektivnih tehničkih mogućnosti, obezbijedi prioritet kod ostvarivanja pristupa mreži, kao i kod otklanjanja kvarova.

Mogućnosti pristupačnosti uslugama Telemach-a od strane lica sa invaliditetom, Telemach definiše Posebnim uslovima pristupačnosti u svojoj mreži, koje ažurira jednom godišnje i objavljuje ih na svojoj internet stranici.

Korisnik sa invaliditetom može prijaviti kvar putem dostupnog komunikacionog kanala (e-mail, chat i dr.) bez dodatne potvrde glasovnim pozivom.

Telemach omogućava ovim korisnicima i jednako efikasan pristup komunikaciji sa korisničkom službom Telemach-a i podnošenju prigovora na način da se omogućava nekoliko načina komunikacije i podnošenja prigovora. Način komunikacije i podnošenja prigovora dio su procedure i posebnih uslova pristupačnosti.

Član 7

Usluge

Ovim Opštim uslovima reguliše se način pružanja sljedećih Telemach usluga/servisa: distribucije radijskih i/ili TV kanala, usluga pristupa fiksnom internetu i usluga fiksne telefonije.

Pored Opštih uslova, korisničkog ugovora, Ponude sa cjenovnikom, način pružanja i korišćenja Telemach usluga može bliže biti uređen Posebnim uslovima korišćenja. U tom smislu, na sve odredbe u kojima se spominje Ponuda sa cjenovnikom, primjenjivo je i Posebni uslovi korišćenja. Posebni uslovi korišćenja usluga biće objavljeni na internet stranici Telemach-a, kao i u poslovnicama Telemach-a.

Priključenje na kablovsko-distributivni sistem (dalje: KDS) Telemach-a predstavlja tehnički preduslov da bi Korisnik po sopstvenom izboru koristio neku od ponuđenih usluga, izuzev kada se radi o korišćenju EON servisa van Telemach mreže (usluge distribucije radio i tv kanala koje se pružaju putem DTH (Direct-to-Home) platforme (putem satelita), kao i OTT (Over-The-Top) usluge).

Telemach se obavezuje da Krajnjem korisniku pruža usluge u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, podzakonskim aktima iz oblasti elektronskih komunikacija i propisima iz oblasti zaštite potrošača.

Telemach omogućava korišćenja pojedinačnih usluga-servisa, kao i kombinovanje dvije ili više usluga, a kako je to definisano ovim Opštim uslovima i Ponudom sa cjenovnikom.

Telemach može neke od svojih usluga nuditi pod određenim povoljnijim cijenama i uslovima (akcijske-promotivne pogodnosti), od onih utvrđenih zvaničnom Ponudom sa cjenovnikom, a uslovi pod kojima se takve usluge mogu koristiti (sadržina akcijskih-promotivnih pogodnosti, minimalni period za ostvarivanje tih pogodnosti i sl.) biće definisani akcijskim - promotivnim cjenovnikom, koji se objavljuje na internet stranici Telemach-a i u poslovnicama, a korisnici se mogu o aktuelnim akcijama i promocijama interesovati putem broja Kontakt centra 1800.

Član 8

Digitalna televizija i Eon Sat

Usluga Digitalne televizije je usluga distribucije televizijskog i radijskog programa putem izabranog digitalnog prijemnika, putem KDS-a Telemach-a.

Usluga EON SAT je usluga distribucije televizijskog i radijskog programa putem izabranog satelitskog prijemnika za prijem signala koji se odašilje putem satelita.

Ponuda usluge Digitalne televizije, odnosno EON SAT usluge sastoji se iz različitih programskih paketa u okviru kojih se nalaze određeni radijski ili TV kanali, kako je detaljnije definisano Ponudom sa cjenovnikom Telemach-a. Lista radijskih i TV kanala po paketima, u okviru odgovarajuće usluge, objavljena je na internet stranici Telemach-a.

Zaključenjem korisničkog ugovora za Digitalnu televiziju, odnosno EON SAT uslugu, Krajnji korisnik se inicijalno opredjeljuje za programski paket/programske pakete, prema važećoj Ponudi sa cjenovnikom, objavljenoj na internet stranici www.telemach.me.

Krajnji korisnik za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora može da se opredijeli za neki drugi Telemach-ov programski paket, na način i pod uslovima predviđenim zaključenim Ugovorom i važećom Ponudom sa cjenovnikom, sa kojom se može upoznati na internet adresi, putem Telemach korisničkog portala telemach.me, pozivom na broj Korisničke službe - Kontakt centra ili putem drugih kanala komunikacije Telemach-a.

Lista TV kanala je sastavni dio korisničkog ugovora.

Telemach ima pravo izmjene sadržaja programskih paketa, odnosno, liste radijskih i TV kanala u okviru paketa, kao i samih paketa iz Ponude sa cjenovnikom i cijene paketa, a o čemu obavještava korisnike na način propisan ovim Opštim uslovima. Telemach ne garantuje trajnost, kontinuitet, niti nepromjenljivost programske šeme, odnosno, da neće doći do promjene u listi TV kanala. Sastav i sadržaj TV kanala zavise od ugovornih odnosa sa trećim licima – pružaocima programskog sadržaja, te od uslova distribucije koji nisu isključivo pod kontrolom Telemach-a.

Informacije u pogledu karakteristika terminalne opreme neophodne za korišćenje Digitalne televizije i EON SAT usluge, objavljene su na internet stranici Telemach-a. Korisnik prilikom zaključenja ugovora, odnosno prilikom prijema digitalnog prijemnika od strane Telemach-a, potpisuje dokument kojim se potvrđuje vrsta i količina opreme.

Oprema za navedene usluge je vlasništvo Telemach-a i daje se Korisniku na korišćenje za vrijeme trajanja korisničkog odnosa.

Krajnji korisnik Digitalne televizije i EON SAT usluge, dužan je da sa opremom Telemach-a postupa na način kako je propisano ovim Opštim uslovima u dijelu Opreme, gdje su bliže definisani Uslovi korišćenja Telemach opreme, kao i obaveze u pogledu njenog vraćanja.

U skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, EON SAT usluga može se koristiti na prepaid osnovi, koja podrazumijeva plaćanje svih naknada unaprijed. Prepaid korisnik će biti dužan da opremu vrati Telemach-u po isteku 24 mjeseca od posljednjeg dana kada je usluga bila aktivna. U slučaju nevraćanja opreme, primjenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje regulišu nevraćanje opreme za postpaid korisnike.

Krajnji korisnik koji je ugovorio korišćenje usluge Digitalne televizije ili EON SAT, može se opredijeliti za dodatnu opciju "D3 kuća", odnosno „EON SAT KUĆA“, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, a koja podrazumijeva da pored osnovnog digitalnog/satelitskog prijemnika Krajnji korisnik koristi i dodatni adekvatni digitalni/satelitski prijemnik za praćenje istog izabranog programskog paketa na oba dodatna prijemnika.

Član 9

EON usluga

EON usluga podrazumijeva uslugu praćenja televizije nove generacije, koja u sebi sažima brojne funkcionalnosti tradicionalne i moderne televizije zasnovane na konstantnom unaprijeđivanju korisničkog iskustva, omogućavajući korisnicima da medijske usluge koriste u vrijeme koje oni izaberu, posredstvom interneta, korišćenjem pametnog uređaja, tako da budu prilagođenije njihovim potrebama, sve u skladu sa uslovima propisanim Ponudom sa cjenovnikom, korisničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

EON usluga integriše sljedeće funkcionalnosti: praćenje televizije uživo, odloženo praćenje televizije (Catch Up TV), gledanje sadržaja iz kataloga medijskih usluga - video klub, integrisano pružanje audio - vizuelnih medijskih usluga koje su prilagođenije korisničkim preferencijama, praćenje TV kanala u HD i 4K rezoluciji (u odnosu na TV kanale koji to podržavaju), mogućnost pristupa servisima - aplikacijama trećih lica za praćenje medijskih sadržaja, kao i druge prateće funkcionalnosti (u daljem tekstu skupa označene kao "EON Servis" ili "EON usluga").

EON usluga podrazumijeva praćenje programskih sadržaja, u postpaid režimu pretplate, a u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

TV kanali raspoređeni su u EON TV pakete, koji su definisani Ponudom sa cjenovnikom za Telemach usluge, za koje Krajnji korisnik plaća mjesečnu naknadu u skladu sa važećim cjenovnikom.

Korisnik EON paketa, koji u sebi sadrži EON TV uslugu, može EON TV uslugu pratiti posredstvom različitih uređaja, a što zavisi od paketa za koji se opredijelio.

Načini i preduslov korišćenja EON usluge

Krajnji korisnik može koristiti EON uslugu putem Telemach-ovog EON digitalnog prijemnika (u daljem tekstu: EON SMART Box), kao i putem EON aplikacije na Smart TV-u, ili drugom smart uređaju (tablet i smart telefon) ili na računaru, a u zavisnosti od Ponude sa cjenovnikom.

Krajnji korisnici koji su se opredijelili za paket koji podrazumijeva korišćenje EON TV usluge posredstvom EON SMART Box-a dužni su da plate cijenu priključenja za svaki pojedinačni digitalni prijemnik, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

EON SMART Box je vlasništvo Telemach-a i Krajnji korisnik može da ga iznajmi na korišćenje od Telemach-a, uz plaćanje mjesečne cijene (rente) na ime korišćenja, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, za sve vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa.

EON SMART Box predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a i u slučaju iznajmljivanja EON SMART Box-a od strane Krajnjeg korisnika, Korisnik se obavezuje da isti vrati po prestanku ugovora/korisničkog odnosa u ispravnom stanju na način i u rokovima, kako je to propisano u članu 26 ovih Opštih uslova koji reguliše Opremu. Isti član primjenjuje se i u pogledu regulisanja načina korišćenja i postupanja Krajnjeg korisnika sa EON SMART BOX-om, kao i uslovi zamjene u slučaju gubitka ili kvara.

Preduslov za korišćenje EON aplikacije je da Korisnik posjeduje adekvatan uređaj koji tehnički podržava korišćenje EON-a.

Da bi ispravno radile sve funkcionalnosti EON servisa, Krajnji korisnik mora imati pristup internetu Telemach-a ili drugog operatora, samo i isključivo kako je to definisano važećom Ponudom sa cjenovnikom, a sa minimalnim kvalitetom protoka koji je propisan ovim uslovima korišćenja.

EON servis i bilo koji sadržaj koji se gleda putem EON servisa namijenjen je isključivo za ličnu i nekomercijalnu upotrebu u okviru domaćinstva Korisnika, uključujući sve članove domaćinstva koji žive na istoj lokaciji. Pod pojmom domaćinstvo se podrazumijevaju svi njegovi članovi koji žive u istom stambenom prostoru.

Način korišćenja EON usluge od strane Krajnjeg korisnika i ograničenja

Krajnji korisnici se mogu prijaviti za korišćenje EON servisa i za odabrani paket putem internet stranice Telemach-a (www.telemach.me), Telemach kontakt centra, Telemach korisničkog portala, putem Telemach prodajnih mjesta.

Krajnji korisnik ima opciju promjene paketa u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. Maksimalan broj uređaja koje Korisnik može registrovati za korišćenje EON aplikacije, odnosno maksimalan broj uređaja na kojima može istovremeno koristiti aplikaciju određen je Ponudom sa cjenovnikom i zavisi od izabranog paketa.

Kako svaki elektronski uređaj ima svoja ograničenja procesorske snage i memorije, kod svih načina korišćenja EON servisa u slučaju paralelnog korišćenja više aplikacija može doći do umanjenja performansi EON SMART Box-a i EON servisa.

Obaveze Krajnjeg korisnika, u slučaju raskida pretplatničkog ugovora su vraćanje opreme koja je vlasništvo Telemach-a, na način utvrđen ovim Opštim uslovima i pretplatničkim ugovorom i plaćanje naknada utvrđenih Ponudom sa cjenovnikom za pruženu uslugu do dana raskida ugovora.

Istovremena upotreba različitih pretraživača na istovjetnom uređaju će se smatrati kao korišćenje više uređaja, tj. svaka upotreba pretraživača na jednom uređaju, biće smatrana jednim uređajem, tako da Krajnji korisnik po ovom osnovu neće imati pravo da zahtijeva dodatne sesije putem pretraživača.

Krajnji korisnik može da upravlja registrovanim uređajima putem Telemach korisničkog portala.

Korisničke informacije

Krajnji korisnik pristupa EON Servisu putem autentifikacionih podataka (username i password). Username se kreira u postupku registracije, a nakon registracije se Servisu EON pristupa putem prijave koja podrazumijeva unosenje autentifikacionih podataka.

Pitanja koja se tiču prikupljanja, obrade i načina korišćenja korisničkih informacija i podataka o ličnosti koja nisu regulisana ovim Opštim uslovima regulišu se odredbama Politike privatnosti, koja se nalazi na internet stranici Telemach-a.

Krajnji korisnik je obavezan da čuva pristupne podatke, odnosno autentifikacione podatke (username i password) i da ih ne otkriva drugim licima. U slučaju bilo kakvog (slučajnog ili namjernog) otkrivanja ili ustupanja autentifikacionih podataka, Krajnji korisnik u potpunosti odgovara za posljedice bilo kakve zloupotrebe. U slučaju zloupotrebe dodijeljenih autentifikacionih podataka, Telemach zadržava pravo da takvom Krajnjem korisniku ukine pristup servisu. Telemach će o tome prethodno obavijestiti Krajnjeg korisnika, kao i o razlozima ukidanja pristupa servisu.

Reklamacije Krajnjih korisnika za EON uslugu

Reklamacije se rješavaju u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova za druge Telemach usluge, a na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama.

Telemach zadržava pravo da Krajnjem korisniku naplati naknadu za izlazak na teren po neosnovanoj reklamaciji (prijavi smetnje), shodno Ponudi sa cjenovnikom.

Neosnovanom reklamacijom podrazumijeva se prijava kvara - smetnji u radu servisa od strane Korisnika, a za koju Telemach, nakon izlaska stručne službe na teren, utvrdi da je neosnovana iz nekog od sljedećih razloga: nije došlo do kvara ili prekida u radu servisa; problem je nastao uslijed nepravilnog korišćenja opreme ili usluge od strane Korisnika, ili, uslijed premještanja opreme, neovlašćene intervencije, uslijed fizičkog oštećenja opreme i slično.

Telemach ne odgovara za prekide koji se odnose na zamračenja sadržaja TV kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao ni za prekide prouzrokovane višom silom.

Kvalitet EON servisa

Telemach odgovara za kvalitet EON servisa na Telemach mreži, i to na način kako je utvrđeno odredbama ovih Opštih uslova koje se odnose na kvalitet pružanja internet usluga Telemach-a i rješavanja reklamacija.

Telemach radi zaštite mreže i autorskih prava TV sadržaja, ima pravo da u svakom trenutku odbije zahtjev za registraciju korišćenja EON usluge i da na svaku sumnju suspenduje pokušaj zloupotrebe.

EON servis putem EON SMART Box-a na Telemach mreži

EON SMART Box je baziran na Android platformi i uz EON servis omogućava osim korišćenja EON servisa i korišćenje aplikacija trećih (third party services and apps) koji su sertifikovani od strane Google-a. Navedene aplikacije nisu pod kontrolom Telemach-a i Telemach ne može da garantuje za njihov kvalitet. Ove aplikacije koriste resurse EON SMART Box-a i internet vezu za svoj rad. U slučajevima kada aplikacije trećih ne rade paralelno sa EON servisom na istom EON SMART Box-u, Telemach garantuje funkcionisanje EON usluge uz primjenu standardnih rokova za otklanjanje eventualnih reklamacija i na način propisan ovim Opštim uslovima za Telemach usluge.

EON usluga putem EON SMART Box-a na mrežama drugih operatora

Kako bi EON usluga ispravno funkcionisala, potrebno je da Krajnji korisnik ima aktivnu uslugu širokopojsnog Interneta od drugog operatora i povezan EON SMART Box sa modemom operatora koji pruža uslugu interneta mrežnim UTP kablom. Performanse EON usluge i kvalitet slike zavise od brzine internet usluge koja se koristi od drugog operatora, za čiji kvalitet Telemach ne može da garantuje. Za postizanje optimalnih performansi i praćenje usluge sa najboljim kvalitetom slike, preporučena brzina protoka je od 5Mbps za SD i 10Mbps za HD rezoluciju. Reklamacije za korišćenje EON usluge na EON SMART Box-u koje nisu prouzrokovane kvalitetom internet servisa na koji je Krajnji korisnik povezan, Telemach će rješavati na način kako je opisano u stavu ovog člana ovih Opštih uslova koji definiše reklamacije Krajnjih korisnika na EON uslugu i u stavu ovog člana koji definiše Kvalitet usluge, smetnje, održavanje i pregled terminalne opreme.

EON servis preko EON aplikacije

Performanse EON aplikacije i kvalitet slike zavise od operativnog sistema uređaja preko kojih se koristi EON, performansi uređaja, brzine internet usluge koja se koristi, kvaliteta i opterećenja WiFi mreže, za šta Telemach ne može garantovati.

U zavisnosti od toga da li se EON prati na smart TV-u ili drugom smart uređaju (tablet i smart telefon), ili na računaru, preporučene minimalne brzine Interneta za kvalitetno korišćenje usluge se razlikuju. Za postizanje optimalnih performansi i praćenje servisa sa najboljim kvalitetom slike, preporučena brzina protoka je od 5Mbps za SD i 10Mbps za HD rezoluciju.

Telemach preporučuje praćenje EON-a na smart TV-u, drugom smart uređaju (tablet i smart telefon) ili na računaru kada je Korisnik povezan na besplatnu WiFi mrežu, kako bi se izbjegli dodatni troškovi prema mobilnom operatoru.

Stabilnost WiFi konekcije na koju, pored ostalog, utiče i udaljenost od WiFi rutera, može značajno uticati na kvalitet EON servisa preko aplikacije, kao i generalno stabilnost same Internet usluge u zavisnosti od opterećenja mreže ili samog uređaja na kojem se koristi EON aplikacija, za šta Telemach ne može garantovati.

Za praćenje EON-a putem mobilne mreže postoji mogućnost manuelnog ograničavanja brzine protoka na željenu, što utiče i na kvalitet video servisa.

Ukoliko se EON prati putem smart TV-a, preporuka je da se televizor poveže na internet putem LAN kabla.

Opcija "Download" u EON Video Klubu omogućava korisnicima preuzimanje sadržaja na mobilne ili tablet uređaje. Dostupnost sadržaja za preuzimanje zavisi od paketa na koji je Korisnik pretplaćen i dodatnih dokupljenih paketa u okviru Video Kluba. Takođe, dostupnost zavisi od odabranog sadržaja koji je odredio provajder sadržaja za svaki naslov unutar Video Kluba. Provajder sadržaja određuje vremensko ograničenje tokom kojeg je sadržaj dostupan za preuzimanje. Preuzeti sadržaj će isteći nakon određenog vremena, u zavisnosti od pravila provajdera sadržaja. Kada Korisnik preuzme dozvoljeni sadržaj i pokuša isti gledati nakon isteka vremenskog ograničenja, reprodukcija neće uspjeti i Korisnik će biti obaviješten o isteku preuzetog sadržaja. Opcija je dostupna samo korisnicima fiksnih usluga koji koriste EON aplikaciju isključivo na mobilnim ili tablet uređajima. Korisnik ima potpunu kontrolu za brisanje sadržaja sa svog uređaja, bez obzira da li je preuzeti sadržaj istekao ili ne."

Usluga preko EON aplikacije može se pratiti na preporučenim uređajima određenih minimalnih karakteristika i performansi. Preporučeni uređaji, operativni sistemi, browseri i minimalne karakteristike i performanse koji podržavaju korišćenje EON aplikacije, dostupni su na internet stranici Telemach-a: telemach.me.

Napomena 1: Verzije uređaja, operativnih sistema i browsera su promjenjive i zastarijevaju nakon određenog vremena, odnosno prestaju biti podržane, te će u saglasnosti sa tim Telemach povremeno vršiti ažuriranje ovih verzija sa drugim preporučenim konfiguracijama, uređajima, operativnim sistemima i browserima. Novije konfiguracije, uređaji, operativni

sistemi i browseri od onih objavljenih na linku u gore pomenutom stavu, primjenjuju se počev od objave ažuriranih podataka na internet stranici.

Na ostalim uređajima koji ne rade na operativnim sistemima objavljenim na internet stranici, moguće je da performanse i funkcionalnosti EON aplikacije neće biti na nivou onih na podržanim uređajima.

Reklamacije za korišćenje aplikacije EON na podržanim uređajima koje nisu prouzrokoane kvalitetom Internet servisa na koji je Krajnji korisnik povezan, Telemach će rješavati u rokovima propisanim članom 24 Opštih uslova, u zavisnosti od ozbiljnosti smetnji. Reklamacije za korišćenje aplikacije na ostalim uređajima, Telemach će nastojati riješiti u najkraćem mogućem roku i/ili kroz redovne sistemске nadogradnje EON-a, ukoliko je to moguće, s obzirom na ograničenja uređaja sa kojih se EON u svakom pojedinačnom slučaju koristi.

Napomena 2: Prelaskom sa korišćenja EON servisa sa EON aplikacije na korišćenje servisa preko EON SMART Box-a, primjenjuju se odredbe ovog člana vezane za korišćenje EON servisa putem EON SMART Box-a na Telemach mreži, odnosno korišćenje EON servisa putem EON SMART Box-a na mrežama drugih operatora.

Napomena 3: Telemach ne odgovara za potencijalno loše funkcionisanje perifernih uređaja koje Krajnji korisnik sam nabavi i koristi za EON servis (BlueTooth slušalice, Joypad-ove, tastature, daljinske upravljače, USB tastature, miševe, hard diskove i dr.).

Telemach neće odgovarati za bilo koju direktnu ili indirektnu štetu koja bi mogla nastati uslijed prekida Internet konekcije ili opterećenja mreže prilikom korišćenja EON servisa. Telemach odgovara za prekid svoje internet usluge, na način utvrđen ovim Opštim uslovima i Ugovorom, i u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama.

Krajnji korisnik prihvatanjem ovih uslova korišćenja potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obaviješten o komercijalnim uslovima ponude Telemach-a vezano za osnovna obilježja servisa, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telemach-a, prodajnoj cijeni, kao i o drugim podacima određenim zakonom, a koji su svi sadržani u ovim uslovima korišćenja i Ponudi sa cjenovnikom.

Član 10

Internet

Usluga pristupa Internetu koju Krajnji korisnik odabere podrazumijeva korišćenje fiksnog interneta, odnosno izabranog Internet paketa pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom na internet stranici Telemach-a.

Telemach se obavezuje da će Korisniku omogućiti korišćenje usluge interneta, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Korisnika. Sve opcije usluge i pravila korišćenja istih definisani su Ponudom sa cjenovnikom i „Politikom prihvatljivog korišćenja interneta“ koji su objavljeni na internet stranici Telemach-a.

Krajnji korisnik 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.

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

Telemach zadržava pravo izmjene „Politike prihvatljivog korišćenja Interneta“.

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

Prilikom instalacije predmetnog modema, Korisnik potpisuje Izvještaj o priključenju. Krajnji korisnik se obavezuje da modem vrati po prestanku Ugovora u ispravnom stanju, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Telemach može naknadno dati na korišćenje Korisniku dodatne modeme, za šta Korisnik potpisuje posebne ugovore.

Ponašanje Krajnjeg korisnika 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“, koja se nalazi na internet stranici Telemach-a.

Ponašanje Krajnjeg korisnika 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 nelojalne 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 Krajnjih korisnika (prekomjerna potrošnja, česta izloženost tzv.DoS/DDoS napadima itd.);
- Ugrožavanje nesmetanog rada integriteta i bezbjednosti mreže Telemach-a ili bilo kog drugog dijela interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih Krajnjih korisnika 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.

Ukoliko Telemach ocijeni da se Krajnji korisnik prilikom korišćenja kablovskog interneta ponaša na nedozvoljen način, te ga pisano, odnosno e-mailom upozori, poslije čega Krajnji korisnik ne prekine sa ovakvim ponašanjem, Telemach ima pravo da ukine Krajnjem korisniku pravo korišćenja kablovskog interneta, privremeno na određeni vremenski rok, ili stalno, tako što će raskinuti Ugovor uz pisano obavještenje Krajnjem korisniku koji odgovara za svu pričinjenu štetu.

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

Ukoliko Krajnji korisnik uslugu interneta koristi na način što redovno pravi dugotrajne i neprekidne download/upload-e (intezivno korišćenje programa za dijeljenje dokumenata, nekontrolisano download-uje velike fajlove poput muzike i filmova, česta izloženost tzv. DoS/DdoS napadima i sl.), ili u toku jednog mjeseca ostvaruje protok koji je jednak ili iznad 2TB, Telemach će smatrati da je Korisnik ostvario veliki protok, a u skladu sa Politikom prihvatljivog korišćenja interneta. Ako postupanjem na pomenuti način Krajnji korisnik zauzima veliki dio kapaciteta Telemach mreže (naročito u vrijeme jakog saobraćaja kada dolazi do uticaja na brzinu prenosa podataka), i samim tim ugrožava kvalitet usluge koju Telemach pruža ostalim korisnicima, Telemach je ovlašćen da kontaktira Krajnjeg korisnika u cilju pronalaženja načina smanjenja protoka koji Korisnik ostvaruje.

Ukoliko i pored kontakta Telemacha iz prethodnog stava, Krajnji korisnik nastavi da ostvaruje veliki protok Telemach će ponovo kontaktirati korisnika i ponuditi mu adekvatnu alternativu, ako je takva alternativa tehnički izvodljiva.

Telemach i Krajnji korisnik zadržavaju pravo raskida ugovora sa trenutnim dejstvom, ukoliko adekvatna alternativa iz prethodnog stava ne postoji, odnosno nije tehnički izvodljiva ili ako Korisnik ne pristane na tu alternativu.

U slučaju ovakvog raskida, Krajnji korisnik je dužan da izmiri sva svoja dospjela dugovanja prema Telemach-u zaključno sa danom stupanja na snagu raskida.

Član 11

Fiksna telefonija

Usluga fiksne Telefonije koju Krajnji korisnik odabere podrazumijeva korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telemach-a. Krajnji korisnik može odabrati Telemach-ovu uslugu fiksne Telefonije pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom na internet stranici www.telemach.me.

Krajnji korisnik može koristiti uslugu fiksne telefonije ukoliko je priključen na kablovsko-distributivni sistem Telemach-a i posjeduje odgovarajući telefonski aparat.

Telemach obezbjeđuje modem za korišćenje usluge fiksne telefonije Telemach-a. Modem ostaje u trajnom vlasništvu Telemach-a i Krajnji korisnik ima pravo korišćenja istog do dana raskida pretplatničkog ugovora po bilo kom osnovu.

U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Krajnji korisnik je u obavezi da instaliranu opremu vrati Telemach-u u ispravnom stanju u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Telemach određuje brojeve koje dodjeljuje Krajnjim korisnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Telemach može na zahtjev korisnika izmijeniti dodijeljeni broj, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to i uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećoj Ponudi sa cjenovnikom.

Telemach obezbjeđuje uspostavljanje i ažuriranje javnog telefonskog imenika svojih Korisnika, u koji se unose najmanje sljedeći podaci: ime i prezime fizičkog lica, odnosno naziv pravnog lica i njegov organizacioni oblik, adresa, odnosno sjedište i dodijeljeni korisnički telefonski broj, odnosno brojeve Krajnjeg korisnika. Imenik Krajnjih korisnika je dostupan na Internet stranici Telemach-a i putem Kontakt centra.

Krajnji korisnik odlučuje da li će se njegovi lični podaci i broj unijeti u javni telefonski imenik.

Telemach će, najčešće prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora ili aneksa, ali, ne ograničavajući se i na druge situacije i prilike, pribaviti pisanu ili elektronsku saglasnost Krajnjeg korisnika da se njihovi lični podaci objave u javnom imeniku, a sve u skladu sa važećim podzakonskim aktom koji uređuje način i uspostavljanje javnog imenika od strane operatora.

Krajnji korisnik ima pravo u svakom momentu dati saglasnost za upis u imenik, povući saglasnost, odnosno zatražiti brisanje svojih podataka iz objavljenih imenika ili ispraviti sve ili dio svojih podataka, bez naplate troškova, nakon čega je Telemach dužan da lične podatke Korisnika izbriše iz javnog telefonskog imenika, odnosno, ispravi podatke Korisnika.

Krajnji korisnik saglasnost, odnosno zahtjev iz ovog člana, dostavlja isključivo svom operatoru, koji postupa u propisanim rokovima.

Telemach je dužan da pravnim licima koja obavljaju djelatnost davanja informacija o brojevima krajnjih korisnika ili obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika omogući pristup svim podacima o krajnjim korisnicima koje je objavio u vlastitom javnom imeniku u skladu s načelima objektivnosti, nepristrasnosti, transparentnosti, nediskriminacije i troškovne orijentisanosti, kao i da dostavi izmijenjene podatke o krajnjim korisnicima u roku od dva dana nakon što je došlo do promjene istih.

Telemach obezbjeđuje tajnost ličnih podataka korisnika, 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.

Krajnji korisnik zaključenjem jednog korisničkog 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 Krajnjeg korisnika ili uz njegovu saglasnost. Krajnji korisnik je u cijelosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem osnovne i dodatne linije.

Telemach će u slučaju zahtjeva Korisnika, omogućiti besplatno uspostavljanje usluge preusmjerenja poziva na bilo koji broj u sopstvenoj mreži ili mreži drugog operatora u Crnoj Gori.

Telemach će na zahtjev Korisnika omogućiti zabranu automatskog preusmjerenja poziva prema terminalnom uređaju Korisnika, koje je izvršila treća strana. Telemach će izvršiti provjere odakle dolazi poziv i preduzeti mjere u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Na zahtjev Krajnjeg korisnika Telemach će, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti zabranu prikazivanja (identifikaciju) broja pri pozivima ostvarenim kod pozvanog broja. Odredbe prethodnog stava odnose se i na

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

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

Član 12

Paket usluga

Krajnji korisnik može da odabere paket određenih Telemach-ovih usluga, uz posebne pogodnosti, a sve u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Paketi usluga podrazumijevaju više osnovnih i naprednih usluga Telemach televizije, interneta i fiksne telefonije, za koje korisnici plaćaju jedinstvenu cijenu utvrđenu zvaničnim cjenovnikom.

Krajnji korisnik prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, u okviru paketa usluga bira određeni tip tog paketa. Krajnji korisnik koji je zaključio ugovor sa minimalnim obaveznim periodom trajanja ugovora, a želi da u toku trajanja ugovorne obaveze promijeni odabrani tip paketa usluga za cjenovno niži tip paketa, biće dužan da plati naknadu za prijevremeni raskid ugovora.

Član 13

Jedinstveni evropski broj za hitne službe i drugi pozivni brojevi hitnih službi

Telemach omogućava svim svojim Krajnjim korisnicima besplatne pozive na jedinstveni evropski broj "112" za pozive u hitnim slučajevima, kao i besplatne pozive na druge brojeve hitnih službi, u skladu sa planom numeracije.

Telemach je dužan da hitnim službama, bez naknade, pruža prikazivanje identifikacije pozivajućeg broja (prezime, ime i adresa Krajnjeg korisnika) i lokacije pozivaoca čim poziv stigne do hitne službe.

Telemach će Operativno komunikacionom centru, bez odlaganja i bez naknade, proslijediti sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi, a naročito lične podatke o Krajnjem korisniku, broju sa kojeg je ostvaren poziv, vremenu i trajanju poziva, kao i podatke o lokaciji sa koje je poziv upućen.

Krajnji korisnik je pri zaključenju Ugovora upoznat da poziv prema broju 112 i brojevima hitnih službi nije moguć u slučaju nestanka električne energije bilo na strani Krajnjeg korisnika ili na strani pozvanog broja. Telemach nije odgovoran za štetu koju Krajnji korisnik može, po tom osnovu, da pretrpi.

Zabranjena je svaka zloupotreba poziva na broj 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama, što naročito obuhvata sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

Član 14

Trajanje ugovora

Ugovor između Telemach-a i Krajnjeg korisnika u vezi pružanja i korišćenja usluga Telemach-a, može biti zaključen na neodređeno vrijeme sa ili bez obaveznog minimalnog perioda trajanja ugovora (tzv. ugovorna obaveza), a o čemu se Krajnji korisnik opredjeljuje u skladu sa važećom Ponudom sa cjenovnikom.

Obavezni minimalni period trajanja ugovora (tzv. ugovorna obaveza) ne može biti duži od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca.

U skladu sa Zakonom, Telemach će ponuditi i zaključenje ugovora sa obaveznim minimalnim periodom trajanja ugovora od godinu dana.

Telemach će obavijestiti Korisnika o isteku minimalnog perioda trajanja ugovora i najboljim tarifama najmanje 15 dana prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, kao i o svim tarifama jednom godišnje. Ukoliko Korisnik nije dobio obavještenje o isteku minimalnog perioda trajanja ugovora, nije dužan plaćati pretplate do dostavljanja takvog obavještenja. Nakon obavještenja, Korisnik ima rok od 2 dana da se izjasni da li želi da nastavi sa korišćenjem usluga.

Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove Krajnjem korisniku i/ili trećoj strani, bez da je Krajnji korisnik sam preduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Krajnjeg korisnika.

U slučaju kada Krajnji korisnik za vrijeme obaveznog trajanja ugovora aktivira dodatnu uslugu čije je korišćenje uslovljeno pružanjem osnovne usluge, ista prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduslov. U slučaju raskida osnovnog

ugovora, ugovorena dodatna usluga se neće moći koristiti, odnosno nastupiće automatski raskid ugovora za ugovorenu dodatnu uslugu.

Ako ugovor (izmjene i dopune ugovora) tokom obaveznog perioda trajanja ugovora bude otkazan/raskinut od strane Krajnjeg korisnika ili od strane Telemach-a krivicom Krajnjeg korisnika (što uključuje i raskid ugovora u slučaju promjene operatora/prenosa broja), a prije isteka minimalnog obaveznog perioda trajanja ugovora, Krajnji korisnik je obavezan Telemach-u jednokratno platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obaveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvariom zavisno od toga šta je povoljnije za Krajnjeg korisnika.

Član 15

Probni rok

U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeni probni rok korišćenja usluge unutar kojeg Krajnji korisnik može uslugu otkazati bez naknade, Telemach će u ugovoru naznačiti do kojeg roka je Krajnji korisnik dužan da otkaže ugovor.

U slučaju kada je krajnji rok za otkazivanje duži od 10 dana Telemach će 5 dana prije isteka probnog roka obavijestiti Krajnjeg korisnika pisanim ili elektronskim putem o datumu isteka probnog roka i o eventualnim posljedicama neotkazivanja ugovora.

Ako je Krajnji korisnik uz potpisivanje ugovora uzeo na revers u cilju probanja usluge određenu terminalnu opremu, a Krajnji korisnik je ne vrati bez odlaganja po isteku probnog roka ili ne izjavi Operatoru da odustaje od ugovora, smatra se da je Krajnji korisnik ostao pri ugovoru.

Član 16

Prenosivost broja i promjena operatora

Telemach će Krajnjem korisniku na njegov zahtjev, omogućiti promjenu operatora i prenos broja u skladu sa pozitivnim propisima.

Usluga promjene operatora, odnosno, prenosa broja, omogućava Krajnjem korisniku da promijeni pružaoca jedne ili više elektronskih komunikacionih usluga koje koristi na fiksnoj lokaciji, uz mogućnost zadržavanja određenih usluga kod postojećeg operatora, odnosno da broj telefona iz Telemach fiksne mreže prenese u fiksnu mrežu drugog operatora. Krajnji korisnik pokreće postupak promjene operatora podnošenjem zahtjeva novom operatoru, na obrascu u papirnoj ili elektronskoj formi, uz koji obavezno prilaže dokaz o plaćenom računu postojećem operatoru za poslednji obračunski period.

Operatori su dužni da zahtjev za promjenu operatora realizuju najkasnije u roku od dva radna dana od dana podnošenja zahtjeva, izuzev ako Krajnji korisnik nije potvrdio da je upoznat sa ugovornim obavezama i da prihvata troškove raskida. Ako je Korisnik naveo tačan datum promjene operatora, taj datum ne može biti raniji od dva radna dana, niti kasniji od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Krajnji korisnik koji je podnio zahtjev za promjenu operatora ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade zbog kašnjenja u realizaciji promjene operatora. Zahtjev se podnosi u roku od 15 dana od dana realizacije promjene operatora odnosno podnošenja zahtjeva za odustajanje od promjene operatora.

Krajnji korisnik ima pravo na isplatu naknade zbog kašnjenja u iznosu od 20,00 € po broju za svaki započeti dan kašnjenja promjene operatora, a najviše za period od 10 dana, nakon čega Korisnik ima pravo da odustane od zahtjeva za promjenu operatora. Ako je Korisnik jednim zahtjevom obuhvatio prenos više od 10 brojeva, naknada iznosi 12.00 € za svaki naredni broj (11 i više brojeva) po započetom danu kašnjenja.

Uz zahtjev za naknadu Korisnik prilaže kopiju identifikacionog dokumenta, navodi broj ili brojeve za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike koji su pravna lica. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako se utvrdi da je Telemach odgovoran da isplati naknadu i ako su ispunjeni drugi uslovi za isplatu naknade, Telemach će u roku od 15 radnih dana od dana prijema zahtjeva obavijestiti Krajnjeg korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade (odobrenje i isplata na tekući račun, dodjela kredita na sljedećem mjesečnom računu ili na računu za unaprijed plaćene usluge) te će u roku od 15 dana od dana dostavljanja obavještenja realizovati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da Telemach nije odgovoran za isplatu naknade, zahtjev će biti odbijen, o čemu će Korisnik biti obaviješten u roku od 15 radnih dana od prijema zahtjeva. U slučaju da je drugi operator prosljedio prema Telemach-u zahtjev za isplatu naknade koji sadrži sve potrebne podatke, Telemach će provjeriti uslove za isplatu naknade i u roku od 15 radnih dana od prijema zahtjeva odgovoriti Korisniku je

li zahtjev odbijen ili je odobrena isplata naknade i na koji način. Ako je isplata naknade odobrena, realizovaće će se najkasnije u roku od 15 dana od slanja obavještenja Korisniku. U slučaju da zahtjev za isplatu naknade bude odbijen, Krajnji korisnik ima pravo da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke ili isteka propisanog roka za odgovor, podnese zahtjev za vansudsko rješavanje spora pred Agencijom.

Ukoliko Krajnji korisnik mijenja pružaoca neke od usluga, odnosno, prenosi broj kod drugog operatora, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor za preostale usluge.

Član 17

Cijene usluga i Cjenovnik

Cijene - naknade usluga Telemach-a naplaćuju se putem računa za usluge, po završetku obračunskog perioda, shodno važećoj Ponudi sa cjenovnikom.

Objavljeni cjenovnik usluga uključuje sve elemente u skladu sa Zakonom i važećim podzakonskim aktom, a koji su potrebni Krajnjem korisniku za tačan obračun troškova korišćenja ugovorenih usluga, i to: cijene pojedinih usluga, paketa usluga, dodatnih usluga, naknada za pristup, kao i način obračuna usluga, svaku pojedinačnu cijenu koja se obračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi odnosno jedinicu koja se koristi za računanje cijene korišćenja usluge i obračunsku jedinicu. Cijene u cjenovniku se iskazuju sa uračunatim porezom na dodatu vrijednost, s tim što se taj porez odvojeno iskazuje za svaku uslugu.

Korisnik koji koristi usluge posredstvom KDS-a, plaća jednokratnu cijenu priključenja na KDS, definisanu Ponudom sa cjenovnikom, a naplaćuje se na prvom redovnom računu Telemach-a koji slijedi nakon aktivacije usluge.

Za korišćenje bilo koje od Telemach usluga, korisnici koji su priključeni na Telemach KDS mrežu, dužni su da plaćaju mjesečno održavanje.

Cijene priključenja na KDS i mjesečnog održavanja određene su Ponudom sa cjenovnikom objavljenim na internet stranici Telemach-a.

Korisnik EON SAT usluge plaća priključnu taksu i montažu prvog prijemnika i kompletne satelitske opreme.

Kod usluga „Digitalne televizije“, „EON“ i „EON SAT“, Krajnji korisnik plaća jednokratnu cijenu priključenja digitalnog prijemnika, odnosno montaže satelitske opreme, odnosno, EON SMART BOX-a (u daljem tekstu: Prijemnik), u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom za navedene usluge. Navedena cijena plaća se i za svaki dodatni priključeni prijemnik, shodno Cjenovniku.

Telemach ima pravo naplate mjesečne naknade za korišćenje iznajmljene opreme koja je vlasništvo Telemach-a (renta), koja je definisana Ponudom sa cjenovnikom.

Krajnji korisnik plaća mjesečnu cijenu za korišćenje ugovorenog korisničkog paketa/usluge, shodno važećoj Ponudi sa cjenovnikom. Mjesečna cijena za pružene usluge u prvom i posljednjem mjesecu korišćenja naplaćuje se srazmjerno broju dana korišćenja usluge za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija/instalacija, odnosno do dana prestanka ugovora, osim ako uslovima korišćenja pojedine usluge nije drugačije definisano.

Kod usluge fiksne telefonije cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, usluge i mreže, vremenu i zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena, trajanju primijenjene obračunske jedinice, odnosno, količini ostvarenog prometa, sve shodno Ponudi sa cjenovnikom.

Prilikom izmjene Cjenovnika, Telemach neće primijeniti izmjene cjenovnika usluga na postojeće krajnje korisnike prije isteka roka od 30 dana od dana njihovog objavljivanja ako su izmjene nepovoljne za postojeće krajnje korisnike, a ako su izmjene u korist krajnjih korisnika, te izmjene se mogu primijeniti na postojeće krajnje korisnike od dana njihovog objavljivanja.

Član 18

Promjena ugovorenih uslova

Telemach je ovlašten mijenjati Ponudu sa cjenovnikom, objaviti je i učiniti dostupnom na uobičajen, zakonom propisan i pristupačan način. Ponuda sa cjenovnikom će biti dostupna u svakoj Telemach poslovnici i na internet stranici Telemach-a.

Ponudom sa cjenovnikom mogu se predvidjeti, uvesti, promijeniti ili ukinuti posebni korisnički paketi, struktura paketa, dodatne usluge, promijeniti ili ukinuti brzine prenosa, pojedine usluge ili uslovi za njihovu primjenu i sl., uz prethodno

obavještenje Krajnjim korisnicima shodno važećim propisima (izmjene koje su isključivo u korist Krajnjeg korisnika mogu se primijeniti bez odlaganja).

Telemach će na jasan i razumljiv način obavijestiti Krajnjeg korisnika pisanim ili elektronskim putem, na trajnom mediju, najmanje 30 dana ranije o svakoj jednostranoj promjeni ugovorenih uslova i istovremeno o pravu Krajnjeg korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je ugovor zaključen bez baveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako Krajnji korisnik ne prihvata nove uslove ugovora.

Krajnji korisnici imaju pravo da raskinu ugovor bez dodatnih troškova u roku od 90 dana nakon prijema obavještenja o jednostranim promjenama ugovorenih uslova koje je predložio operator javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga koje nijesu interpersonalne komunikacione usluge koje ne zavise od broja, osim ako su predložene promjene isključivo u korist Krajnjeg korisnika ili su isključivo administrativne prirode i ne utiču negativno na Krajnjeg korisnika ili kad su promjene u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom i propisima Evropske unije.

Član 19

Račun za pružene usluge i uslovi plaćanja usluga

Telemach ispostavlja Krajnjem korisniku mjesečni račun za pružene usluge i pripadajuće cijene-naknade („Račun“), shodno važećim propisima. Krajnji korisnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastao za vrijeme trajanja ugovora.

Telemach izdaje mjesečni račun za pružene usluge elektronskih komunikacija u elektronskom obliku.

Račun u elektronskom obliku (E-račun) će se Krajnjem korisniku dostavljati elektronskim putem, putem e-mail-a, a isti će biti dostupan i na internet stranici Telemach-a, sa koje Korisnik može da ga preuzme u svakom momentu, kao i prpratna obavještenja.

Račun se može preuzeti i putem zvanične korisničke aplikacije Telemach-a i/ili na drugi način, u skladu sa mogućnostima Telemach-a.

Račun se može dostaviti Korisniku i u papirnom obliku bez naknade, na izričit zahtjev Korisnika ili ako ne postoje tehničke mogućnosti za prijem računa u elektronskom obliku.

Korisnik zahtjev za dostavu računa u papirnom obliku podnosi na propisanom obrascu Telemach-a.

Račun za Telemach usluge obavezno sadrži sljedeće podatke: obračunski period, priključnu taksu, pretplatu, vrstu i iznos drugih jednokratnih plaćanja u obračunskom periodu koja se odnose na pružanje usluge za koju se izdaje račun, vrstu i iznos drugih mjesečnih jednokratnih ili višekratnih neperiodičnih plaćanja, broj i trajanje poziva, jediničnu cijenu obračunske jedinice, iznos, i to odvojeno za pozive u nacionalnom saobraćaju, za svaku mrežu posebno, za pozive u međunarodnom saobraćaju za svaku zonu posebno, pozive prema mobilnim javnim mrežama za svaku mrežu posebno, pozive prema brojevima usluga sa dodatnom vrijednošću i pozive za prenos podataka, vrstu i iznos druge pružene usluge i ukupni iznos računa, a zavisno od toga koju uslugu Korisnik koristi.

Na računu se ne iskazuju pozivi na besplatne telefonske brojeve, uključujući i brojeve za pozive hitnim službama.

Telemach će na zahtjev Krajnjeg korisnika, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostaviti detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima.

U slučaju da je Krajnji korisnik usluga ugovorio dvije ili više pojedinačnih priključnih linija ili više usluga, Telemach može, na zahtjev Krajnjeg korisnika, omogućiti naplatu usluga Telemach-a putem jedinstvenog zbirnog računa.

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

Telemach će, na zahtjev, Krajnjem korisniku izdati detaljnije raščlanjen račun (listing), lično u poslovnici ili dostavom putem pošte na njegovu adresu, najmanje jednom mjesečno bez naknade, kako bi mu se omogućilo da provjeri i kontroliše naknade u obračunskom periodu za korišćenje usluga pristupa internetu i usluga govornih komunikacija, a najviše 12 (dvanaest) mjeseci unazad. U slučaju slanja poštom Telemach će Krajnjem korisniku izvršiti naplatu troškova otpreme u odnosu na važeći cjenovnik poštanskog operatora.

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

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

Račun dospijeva za plaćanje svakog 8. u mjesecu za prethodni mjesec, nakon čega se smatra da račun nije plaćen u roku (docnja).

Na dospjela, a neplaćena potraživanja od Krajnjeg Korisnika, Telemach ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

Iznos zatezne kamate biće iskazan na Računu.

Član 20

Naplata potraživanja i mjere u slučaju neblagovremenog izmirenja

Krajnji korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunski iznos računa do dana dospjeća navedenog na računu.

Krajnji korisnik koji podnese prigovor u skladu sa ovim Opštim uslovima, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u periodu od najduže tri mjeseca prije perioda na koji se prigovor odnosi.

U slučaju neplaćanja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Krajnji korisnik bio zadužen u periodu od najduže tri mjeseca prije perioda na koji se odnosi prigovor, a nije podnio prigovor na račun, Telemach ima pravo trajno isključiti Korisničku Terminalnu opremu, 30 dana od dana dostavljanja opomene, kao i raskinuti ugovor.

Prije isključenja usluge zbog neplaćanja, Telemach će Korisniku dostaviti opomenu za plaćanje računa na jedan od sljedećih načina: slanjem najmanje dvije poruke na ekranu (On-screen Display poruke – OSD), pozivom, ili e-mailom, a u zavisnosti od usluge koju koristi.

Ukoliko Korisnik nakon isključenja zbog neplaćanja izmiri dugovanja i bude ponovo uključen, Telemach može naplatiti naknadu za ponovno priključenje zbog neplaćanja, utvrđenu Ponudom sa cjenovnikom.

Ukoliko Telemach ne raskine ugovor u roku od 30 dana od dana trajnog isključenja, nema pravo da nastavi sa naplatom bilo kakvih naknada po osnovu ugovora.

Telemach ne odgovara za bilo kakvu štetu koja Krajnjem korisniku može nastati zbog isključenja Korisničke Terminalne opreme, odnosno privremene i/ili trajne nemogućnosti korišćenja Fiksnihih usluga.

Telemach ima pravo pokrenuti postupak prinudne naplate dospjelih, a neplaćenih dugovanja Krajnjeg korisnika, što uključuje i pravo na ustupanje svog potraživanja trećim licima koja su registrovana za djelatnost naplate potraživanja, sve shodno važećim propisima.

Član 21

Privremeno isključenje na zahtjev korisnika

Na zahtjev Krajnjeg korisnika, Telemach može izvršiti privremeno isključenje bez naknade, s tim da isto može biti izvršeno samo jednom godišnje u kalendarskoj godini, u trajanju od najviše 3 (tri) mjeseca.

Krajnji korisnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ako isti nije naznačen, Telemach će privremeno isključenje izvršiti u roku od 5 (pet) radnih dana od dana prijema zahtjeva za privremeno isključenje. Isti rok se primjenjuje i ako je željeni datum početka privremenog isključenja već protekao u trenutku prijema zahtjeva. Krajnji korisnik određuje datum ponovnog uključenja privremeno isključene usluge putem podnešenog zahtjeva. Ukoliko Krajnji korisnik nije naznačio datum ponovnog uključenja, Korisnik će biti uključen po isteku 3 mjeseca od dana privremenog isključenja. Za vrijeme privremenog isključenja iz ovog člana Krajnji korisnik ne plaća mjesečnu naknadu za usluge niti teče ugovorna obaveza (obavezno trajanje ugovora). Po isteku razdoblja privremenog isključenja na zahtjev Krajnjeg korisnika, Telemach će automatski omogućiti korišćenje usluga Krajnjem korisniku, a ugovorna obaveza (obavezno trajanje ugovora) se produžava za onoliko vremena koliko je Krajnji korisnik bio isključen na njegov zahtjev.

Član 22

Ograničenje i kontrola potrošnje

Telemach će tokom trajanja ugovornog odnosa, krajnjim korisnicima pružati informacije o praćenju i kontroli potrošnje Telemach usluga i to: informacije o ograničenju potrošnje; mogućnosti promjene limita, isključivanja ili ponovnog uključivanja ograničenja potrošnje; opciji onemogućavanja korišćenja usluga kada se dostigne granica potrošnje do kraja obračunskog perioda; mehanizmima za praćenje i kontrolu potrošnje usluga; mjerama praćenja i kontrole potrošnje usluga u realnom vremenu.

Telemach će na zahtjev Krajnjeg korisnika, omogućiti jednostavno i besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period. Ako Krajnji korisnik sam ne odredi limit potrošnje, limit potrošnje za uslugu fiksne telefonije je najviše 50,00 eura bez PDV-a. Krajnji korisnik usluga može izjaviti da ne želi da primenjuje bilo kakvo ograničenje potrošnje. Telemach će omogućiti Krajnjem korisniku mogućnost promjene, onemogućavanja ili omogućavanja ograničenja potrošnje u bilo kom trenutku, bez naknade, odlaskom u poslovnicu ili pozivanjem Kontakt centra. Navedene mogućnosti se sprovedu na osnovu zahtjeva najkasnije u roku od jednog radnog dana od dana podnošenja zahtjeva.

Telemach će takođe:

- obavijestiti Korisnika na pouzdan način o tome da je dostigao 80% limita potrošnje za obračunski period, navodeći da će u slučaju dostizanja limita usluga biti blokirana;
- obavijestiti Korisnika i blokirati dalje korišćenje usluge, kada se dostigne limit potrošnje od 100% za obračunski period;
- obavijestiti Krajnjeg korisnika o dostizanju 80% ugovorene količine resursa, za tarifne pakete koji u okviru mjesečne pretplate sadrže određeni obim usluge (minuti poziva);
- U trenutku kada Krajnji korisnik u potpunosti potroši iznos resursa uključenih u mjesečnu pretplatu (100%), obavijestiti Korisnika o tome, kao i o cijeni koja će mu se ubuduće naplaćivati i o načinu na koji može onemogućiti dalje korišćenje usluga.

U svrhu zaštite Krajnjih korisnika od prekomjerne potrošnje, Telemach će bez naknade obavijestiti Krajnjeg korisnika o dostignutom iznosu potrošnje putem govorne poruke prilikom sljedećeg poziva:

- kada dođe do potrošnje koja je veća od prosječnog iznosa potrošnje za prethodna tri mjeseca;
- u slučaju kada Krajnji korisnik koristi uslugu u periodu manjem od 3 mjeseca, dođe do potrošnje koja je veća od dvostruko ugovorenog iznosa mjesečne pretplate.

Informacija o potrošnji sadrži ostvareni saobraćaj koji se naplaćuje bez uključene pretplate. Korisnik ima pravo da po zahtjevu dobije od operatora stanje trenutne potrošnje.

U slučaju da Telemach nije pravovremeno obavijestio Korisnika o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavješćavanje o prekomjernoj potrošnji i iznos od trenutka kada ga je Telemach o tome obavijestio. U slučaju da Telemach nije uopšte obavijestio Korisnika o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavješćavanje o prekomjernoj potrošnji.

Član 23

Prenos ugovora (ustupanje)

Krajnji korisnik može prenijeti (ustupiti) ugovor, bez naknade, na novog Krajnjeg korisnika (fizičko ili pravno lice), uz uslov da novi Krajnji korisnik nastavi koristiti usluge Telemach-a putem postojećeg priključka (na istoj lokaciji). U ovom slučaju, postojeći Korisnik koji želi da prenese (ustupi) ugovor na treće lice, dužan je da podnese Telemach-u Zahtjev za prenos (ustupanje) ugovora, a koji obavezno sadrži pisanu saglasnost lica na koje se ugovor prenosi, kao i neophodne lične podatke ovog lica.

Prenos ugovora izvršiće se na zahtjev prethodnog Krajnjeg korisnika, uz pisani pristanak novog Krajnjeg korisnika u roku od 3 (tri) radna dana od dana prijema urednog Zahtjeva za prenos ugovora prihvaćenog od strane Telemach-a. U navedenom roku Telemach je ovlašćen preduzeti u pogledu novog Krajnjeg korisnika sve radnje na koje je inače ovlašćen ovim Opštim uslovima u pogledu zasnivanja ugovora. Prenos se vrši isključivo uz prethodnu saglasnost Telemach-a, pod uslovom da je prethodni Krajnji korisnik, odnosno korisnik koji ustupa ugovor, izmirio sve svoje dospjele obaveze prema Telemach-u.

U slučaju prenosa ugovora, prethodni Krajnji korisnik ostaje odgovoran za obaveze nastale do trenutka prenosa, a za obaveze nastale od trenutka prenosa postaje odgovoran novi Krajnji korisnik.

Prenos ugovora može biti podnijet i elektronskim putem uz poštovanje pravila o identifikaciji i elektronskom potpisu.

Član 24

Kvalitet usluge, smetnje, održavanje i pregled terminalne opreme

Telemach pruža usluge nivoa kvaliteta koji je u skladu sa svim važećim propisima Crne Gore i važećim tehničkim standardima.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe u rješavanju problema u korišćenju usluga, kao i korisničke službe – Kontakt centra, u skladu sa radnim vremenom navedenih službi.

Telemach se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni KDS (centralu, primarnu i sekundarnu mrežu, uključujući i uređaje u horizontalno – vertikalnom etažnom razvodu u zgradi do stana Krajnjeg korisnika) na koji je priključen TV uređaj Krajnjeg korisnika, a Korisnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad KDS-a i omogućiti ovlaštenim 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, 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.

Telemach će preduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti nadograđuje mrežu, te osigurava kontinuitet i cjelovitost Fiksne mreže i preduzima sve potrebne aktivnosti u svrhu testiranja ili popravke Terminalne opreme Telemach-a.

Krajnji korisnik je saglasan da, isključivo u svrhu omogućavanja ispravnog funkcionisanja usluge, Telemach može pristupiti daljinskim putem korisničkoj terminalnoj opremi koju je Telemach dao na korišćenje Krajnjem korisniku, radi pregleda korisničke terminalne opreme na način i u opsegu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcionisanja, definisanja postavki, te drugih nužnih radnji u navedenu svrhu.

Krajnji korisnik je saglasan i prihvata da može doći do privremenog prekida pružanja usluge prilikom pregleda korisničke terminalne opreme, a kao nužne aktivnosti radi omogućavanja ispravnog rada.

Za dio operativne realizacije korisničkog ugovora, Telemach može da angažuje ovlašćene distributere/partnere, shodno zaključenom ugovoru o poslovno tehničkoj saradnji.

Pod operativnom realizacijom podrazumijevaju se, ali se ne ograničava na sljedeće aktivnosti: dostavljanje korisničkog ugovora na potpis korisnicima, zajedno sa pratećom korisničkom dokumentacijom, isporuka terminalne opreme neophodne za korišćenje odabrane usluge, poslovi na montaži, stavljanje u funkciju i servisiranje opreme, servisiranje usluge tokom trajanja korisničkog odnosa (otklanjanje reklamacija, komunikacija sa korisnicima i dr.), i ostale neophodne radnje za funkcionisanje usluge.

Prije zaključenja ugovora, Telemach daje na uvid krajnjim korisnicima informacije o izmjeranim vrijednostima parametara kvaliteta usluge na koje se ugovor odnosi.

Izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta usluga Telemach objavljuje na svojoj internet stranici, a dostupne su i u svim Telemach poslovnica.

Parametri kvaliteta usluge u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži (usluga govorne komunikacije) su: vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji, učestalost kvarova na pristupnoj liniji, vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije, vrijeme odziva službe za korisnike, učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa, vrijeme rješavanja žalbi korisnika, učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva, učestalost neuspješnih poziva, vrijeme uspostavljanja poziva.

Parametri kvaliteta usluge širokopojasnog pristupa internetu u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži su: vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji, učestalost kvarova po pristupnoj liniji, vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije, vrijeme odziva službe za korisnike, učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa, vrijeme rješavanja žalbi korisnika, brzina prenosa podataka u pravcu ka Korisniku (download), brzina prenosa podataka u pravcu ka servis provajderu (upload), gubitak paketa, kašnjenje, varijacija kašnjenja.

Telemach garantuje minimalnu brzinu prenosa podataka u smjeru ka Korisniku (download) i od Korisnika (upload) za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne, odnosno reklamirane brzine prenosa podataka. Ostale bitne informacije o usluzi pristupa internetu Telemach objavljuje na svojoj internet stranici, kao i u korisničkom ugovoru.

U slučaju da Krajnji korisnik koristi vlastitu terminalnu opremu, za korišćenje usluge pristupa internetu umjesto opreme Operatora, Telemach će izvršiti provjeru u dijelu mreže/mrežnih elemenata koji su u njegovom vlasništvu. Telemach ne garantuje Krajnjem korisniku rad, kvalitet i brzinu usluge pristupa internetu koja se pruža putem vlastite terminalne opreme. Krajnjeg korisnika niti je Telemach u tom slučaju odgovoran za kvar na terminalnoj opremi u vlasništvu Krajnjeg korisnika ili smanjenje kvaliteta usluge.

Ako se pregledom utvrdi da kvar na vlastitoj korisničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati kvalitet usluga, rad i/ili ispravnost mreže Telemach-a, Krajnji korisnik je dužan otkloniti kvar prema uputstvima Telemach-a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema upozorenja Telemach-a, a Telemach ima pravo privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu iz mreže Telemach-a shodno ovim Opštim uslovima.

Ako Krajnji korisnik ne otkloni kvar kako je navedeno u prethodnom stavu ili ne omogući Telemach-u pristup korisničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i/ili popravke u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, Telemach ima pravo trajno isključiti korisničku terminalnu opremu i raskinuti ugovor u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Ako Telemach utvrdi da je korisnička terminalna oprema spojena na mrežu bez ovlašćenja ili da Krajnji korisnik/treća osoba na drugi način zloupotrebljava Fiksnu mrežu, Telemach ima pravo trajno isključiti korisničku terminalnu opremu i raskinuti ugovor u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Ako zbog radnje Krajnjeg korisnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produženja radova na otklanjanju kvara, Krajnji korisnik neće biti oslobođen svoje obaveze plaćanja mjesečne naknade Telemach-u.

Član 24.1

Način refundiranja sredstava korisniku za usluge koje nisu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponuđenim uslovima

Ako dođe do kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge, Operator će Krajnjem korisniku, na osnovu osnovanog prigovora, refundirati sredstva na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate, pri čemu iznos naknade zavisi od vrste kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge i njihovog trajanja.

Pod kvarom u smislu prethodnog stava se podrazumijeva prekid ili loše funkcionisanje elektronske komunikacione mreže koje onemogućava funkcionisanje usluge ili njen prijem, uzimajući u obzir tehnološke činjenice.

Kvar može biti jednostavan i složen. Jednostavan kvar je smetnja koju Operator može da otkloni putem daljinske intervencije. Složeni kvar je smetnja koja zahtijeva intervenciju u infrastrukturnom dijelu mreže ili zahtijeva intervenciju na terenu ili na lokaciji Krajnjeg korisnika radi njenog otklanjanja.

U slučaju korišćenja paketa usluga, Telemach će Krajnjem korisniku nadoknaditi proporcionalni dio pretplate za uslugu pogođenu kvarom, a koja je objavljena u cjenovniku usluga.

Iznos naknade se utvrđuje prema vremenu kada Krajnji korisnik ne može da koristi uslugu zbog njenog prekida ili slabijeg funkcionisanja ili je koristi samo u ograničenom obimu, a izražava se u procentu od mjesečne pretplate koju Operator objavljuje u svom cjenovniku (ne uzimajući u obzir promocije, popuste i pogodnosti) i to na sljedeći način:

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Jednostavni kvar	od 12h do 24h	10 % mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	20 % mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 72h	100 % mjesečne pretplate
Složeni kvar	od 60h do 90h	20 % mjesečne pretplate
	od 90h do 120h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 120h	100 % mjesečne pretplate

Prethodno navedeno ne odnosi se na slučajeve kvara terminalne opreme u vlasništvu Korisnika, kvara na kućnim instalacijama za koje Telemach ne odgovara i/ili produženje radova usljed otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Krajnjeg korisnika.

Telemach zadržava pravo da Krajnjem korisniku naplati naknadu za izlazak na teren po neosnovanoj reklamaciji, shodno Ponudi sa cjenovnikom.

Neosnovanom reklamacijom podrazumijeva se prijava kvara – smetnji u radu servisa od strane Korisnika, a za koju Telemach, nakon izlaska stručne službe na teren, utvrdi da je neosnovana iz nekog od sljedećih razloga: nije došlo do kvara ili prekida u radu servisa; problem je nastao usljed nepravilnog korišćenja opreme ili usluge od strane Korisnika (npr. podešavanja uređaja), ili usljed premještanja opreme, neovlašćene intervencije, usljed fizičkog oštećenja opreme, pogrešnog podešavanja i slično.

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

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

Ukoliko je do prekida pružanja usluge ili pogoršanja performansi došlo zbog bezbjednosnog incidenta odnosno ugrožavanja bezbjednosti mreže od strane Korisnika, Korisnik nema pravo na naknadu i plaća pretplatu do trenutka prekida. Ukoliko je do prekida pružanja usluge ili pogoršanja performansi došlo do bezbjednosnog incidenta od strane Operatora, Korisnik ima pravo na naknadu prema pravilima iz tabele.

Telemach ne odgovara za smanjenje nivoa kvaliteta usluge, odnosno ograničenja pristupa mreži, u slučajevima i iz razloga definisanih ovim članom i članom 24 ovih Opštih uslova.

Član 24.2

Otvoreni pristup internetu

Telemach će omogućiti Korisniku da pristupi željenom sadržaju ili usluzi na internetu na transparentan način bez ometanja, ograničenja i diskriminacije. Telemach ne smije blokirati, usporiti, mijenjati ili diskriminisati određene sadržaje, aplikacije ili usluge osim zbog upravljanja saobraćajem radi poštovanja zakonskih obaveza, radi očuvanja sigurnosti i integriteta mreže i radi upravljanja privremenim zagušenjem mreže. U svim ovim slučajevima ekvivalentne kategorije saobraćaja tretiraće se jednako.

Moguće je blokiranje/usporavanje određene vrste sadržaja/servisa na zahtjev nadležnih državnih organa (Uprava za igre na sreću/EKIP – npr. blokiranje sajtova za kockanje koji nemaju dozvolu za priređivanje igara na sreću, MUP – npr. blokiranje sajtova sa dječijom pornografijom, sajtova koji propagiraju i reklamiraju prostituciju i drugi) ili za interne potrebe usljed spriječavanja prevarnih i malicioznih radnji.

Telemach zadržava pravo da preduzme sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima na način kako je to definisano članom 28 ovih Opštih uslova (Ograničenje od odgovornosti).

Član 25

Postupak za rješavanje prigovora i odlučivanje po prigovorima Krajnjih korisnika

Krajnji korisnik može podnijeti Telemach-u prigovor na pristup i kvalitet usluga, prigovor u vezi sa pružanjem usluga, i na iznos kojim je zadužen u računu za pružene usluge, kao i zbog povrede odredaba ugovora i zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, u pisanom ili elektronskom obliku.

Krajnji korisnik podnosi prigovor Operatoru nakon utvrđivanja nepravilnosti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust Operatora, a prigovor na račun za usluge i na kvalitet usluga u roku od 30 dana od dana prijema računa, odnosno od dana pružene usluge, u pisanoj ili elektronskoj formi.

Prigovor mora sadržati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

Prigovor se može podnijeti elektronskim putem na adresu elektronske pošte objavljene na internet stranici Telemach-a i poštom na adresu sjedišta Telemach Crna Gora d.o.o., sa naznakom Služba za korisnike, ili u poslovnica Telemach-a. E-mail adresa za slanje prigovora je info@telemach.co.me, a adresa sjedišta Telemach-a je Bulevar revolucije 50/5, 81000, Podgorica.

Krajnjem korisniku koji podnese prigovor u poslovnici, Telemach će izdati potvrdu o prijemu prigovora sa datumom prijema (kopija prigovora sa datumom prijema prigovora). Krajnjem korisniku koji dostavi prigovor elektronskim putem i putem pošte, potvrda o prijemu prigovora dostavlja se elektronskim putem. Telemach će Korisnika koji je podnio prigovor putem pošte, kontaktirati telefonskim putem i na taj način takođe potvrditi prijem prigovora.

Telemach će sprovesti postupak ispitivanja osnovanosti prigovora te dostaviti odgovor putem pošte ili elektronskim putem.

Operator je dužan da o prigovoru iz ovog člana odluči u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, da Krajnjem korisniku dostavi obrazloženu odluku, u pisanoj ili elektronskoj formi.

Ako Operator odbije prigovor Krajnjeg korisnika ili ne odluči u roku od 15 dana, Krajnji korisnik ima pravo da se u roku od 30 dana od dana prijema odluke Operatora obrati Agenciji zahtjevom za vansudsko rješavanje spora, u pisanoj ili elektronskoj formi.

Telemach putem izdatog računa za pružene usluge upoznaje Krajnjeg korisnika sa uslovima podnošenja prigovora, a naročito sa rokovima i načinom podnošenja prigovora, nazivom i sjedištem, kao i posebnom adresom elektronske pošte nadležne službe za rješavanje prigovora.

U postupku koji se vodi po prigovoru kod Operatora, Krajnji korisnik nema pravo na troškove angažovanja advokata ukoliko se odluči za pravnu pomoć.

U slučaju prigovora Krajnjeg korisnika na brzinu prenosa podataka putem fiksne mreže, Krajnji korisnik je dužan da dostavi Operatoru rezultate minimalno tri mjerenja tokom perioda od pet uzastopnih dana, uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata.

Mjerenje se obavlja putem sertifikovanog alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu - EKIP NetTest alata, izrađenog od strane crnogorske Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (Agencija ili EKIP), a u skladu s posebnim uslovima korišćenja tog alata. Link alata za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa - <https://nettest.ekip.me/sr> [ME-Latn/test](https://nettest.ekip.me/sr). Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora Krajnjeg korisnika u skladu sa odredbama Zakona i isto se, u zavisnosti od okolnosti, može ponoviti od strane operatora i/ili Agencije.

U slučajevima prigovora Krajnjih korisnika koji koriste sopstvenu terminalnu opremu Operator je dužan da izvrši provjeru u dijelu mreže/mrežnih elementa koji su u njegovom vlasništvu, te ukoliko nije moguće utvrditi uzrok smetnje uputi Krajnjeg korisnika na korišćenje terminalne opreme Operatora u svrhu utvrđivanja smetnje.

U postupku rješavanja prigovora Telemach će provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kvalitet pružene usluge, te na osnovu sprovedene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi tačnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog, Telemach će izdati Krajnjem korisniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s navedenim administrativnim i tehničkim provjerama svih dijelova mreže i sastava u djelokrugu odgovornosti Telemach-a, a za koje je provjera izvršena.

Krajnji korisnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u periodu od najduže tri mjeseca prije perioda na koji se prigovor odnosi.

U slučaju neplaćanja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je Krajnji korisnik bio zadužen u periodu od najduže tri mjeseca prije perioda na koji se odnosi prigovor, Operator ima pravo da primijeni mjere zbog neblagovremenog plaćanja obaveza po ugovoru, koje su propisane ovim Opštim uslovima.

Krajnjem korisniku koji je izmirio nesporni dio računa ili prosječni iznos shodno prethodnom stavu ovog člana, a koji uredno izmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge, operator ne smije ograničiti pružanje usluge, slati opomene, niti isključiti korisničku terminalnu opremu iz elektronske komunikacione mreže zbog neplaćanja, niti započeti postupak prinudne naplate, ustupiti potraživanje do završetka postupka rješavanja prigovora, sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom ili drugog vansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kad je Krajnji korisnik raskinuo ugovor.

Ako je Operator već ograničio pružanje usluge Krajnjem korisniku ili isključio korisničku terminalnu opremu iz elektronske komunikacione mreže prije nego što je od Krajnjeg korisnika ili nadležnog tijela primio obavještenje o postupku rješavanja spora pred EKIP-om, ili o pokrenutom sudskom postupku ili drugom vansudskom postupku rješavanja spora, dužan je da, bez odlaganja i bez naknade, ponovo započne i nastavi sa pružanjem usluge Krajnjem korisniku (ponovno uključenje), do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom ili drugog vansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kad je Krajnji korisnik raskinuo ugovor.

Zastarijevanje osporenog potraživanja prekida se za vrijeme trajanja postupka po prigovoru Krajnjeg korisnika kod Operatora, odnosno za vrijeme trajanja postupka po zahtjevu Krajnjeg korisnika za vansudsko rješavanje spora kod Agencije. Operator za to vrijeme ne smije pokrenuti postupak prinudne naplate, niti ustupiti osporeno potraživanje.

Član 25.1

Služba za korisnike

Telemach svojim Krajnjim korisnicima usluga omogućava pristup Službi za korisnike (Kontakt centar), kao i sve informacije o Telemach uslugama, na broj telefona kontakt centra 1800, a koji je, između ostalog, naznačen i na računu te objavljen na internet stranicama Telemach-a. Telemach omogućava svojim korisnicima besplatan broj za prijavu smetnji u radu usluga 12755. Broj 1800 je besplatan kada Korisnik poziva iz Telemach mreže, a pozivi ka ovom broju se naplaćuju kada se poziv ostvaruje iz mreža drugih operatora shodno objavljenom Cjenovniku usluga operatora iz čije se mreže poziva broj. Pozivi ka broju za prijavu smetnji 12755 su besplatni iz svih fiksnih i mobilnih mreža.

Radno vrijeme Kontakt centra utvrđeno je odlukom Telemach-a o radnom vremenu ove službe i može se mijenjati u skladu sa poslovnim politikom kompanije. Radno vrijeme službe Kontakt centra je 24/7. Telemach zadržava pravo promjene radnog vremena Kontakt centra, shodno poslovnoj politici kompanije.

Član 26

Oprema

Telemach Krajnjem korisniku daje na korišćenje - najam Terminalnu opremu potrebnu za pružanje usluga, pod uslovima objavljenim u Ponudi sa cjenovnikom, zaključenim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Krajnji korisnik plaća Telemach-u mjesečnu naknadu za korišćenje Telemach opreme (renta), shodno Ponudi sa cjenovnikom.

Informacije u pogledu karakteristika terminalne opreme koju Telemach daje Krajnjem korisniku za korišćenje njegovih usluga, objavljene su na internet stranici Telemach-a.

Telemach osigurava ispravan rad njegove opreme za cijelo vrijeme trajanja ugovora.

Telemach ne odgovara za smanjenje kvaliteta usluge ako je ista uzrokovana korišćenjem neadekvatne opreme kod Krajnjeg korisnika i u slučaju kada je neispravnost Terminalne opreme uzrokovana krivicom Krajnjeg korisnika.

Krajnji korisnik je dužan za sve vrijeme trajanja ugovornog odnosa, postupati s imovinom koja je vlasništvo Telemach-a pažnjom dobrog domaćina. Krajnji korisnik se obavezuje da neće oštetiti, niti na bilo koji način mijenjati Terminalnu opremu koja je u vlasništvu Telemach-a te da navedenu opremu neće premješati s lokacije priključenja za koju je zaključio pretplatnički ugovor.

Nakon raskida ugovora iz bilo kog razloga, Krajnji korisnik se obavezuje da Terminalnu opremu u vlasništvu Telemach-a, koju je dobio u cilju korišćenja neke od Telemach usluga, vrati u ispravnom stanju, bez odlaganja. Krajnji rok za povrat je 15 (petnaest) dana od dana primanja računa kojim je obračunata naknada za opremu. Opremu je moguće vratiti lično u bilo kojoj Telemach poslovnici. U slučaju blagovremenog vraćanja Terminalne opreme, sve naknade vezane za Terminalnu opremu biće stornirane, a u slučaju da Krajnji korisnik ne vrati Terminalnu opremu u roku navedenom u ovom stavu, ista prelazi u vlasništvo Krajnjeg korisnika te ju je Krajnji korisnik dužan platiti Telemach-u shodno Cjenovniku, odnosno dostavljenom računu.

Krajnji korisnik 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 Krajnji korisnik će snositi sve troškove popravke.

Krajnji korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlašćenog korišćenja ili zloupotrebe Terminalne opreme u vlasništvu Telemach-a, koja nastane propuštanjem dužne pažnje. Krajnji korisnik se obavezuje odmah obavijestiti Telemach o svakom oštećenju, gubitku ili krađi Terminalne opreme Telemach-a.

U slučaju krađe opreme Telemach-a koju je Krajnji korisnik dobio na korišćenje, Krajnji korisnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja o tome obavijesti Telemach. U slučaju krađe opreme o kojoj je Krajnji korisnik obavijestio nadležne izvršne organe, te je priložio Telemach-u zapisnik, Krajnjem korisniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje. Krajnji korisnik koji ne prezentuje zapisnik o krađi, u obavezi je da plati Telemach-u naknadu zbog nevraćanja opreme u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosu iz dokumenta „Cjenovnik/protivvrijednost opreme“, koji je objavljen na internet stranici Telemach-a.

Telemach će na zahtjev omogućiti Krajnjem korisniku korišćenje vlastite Terminalne opreme za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa internetu umjesto opreme Telemach-a shodno Uslovima Telemach-a za korišćenje vlastite Terminalne opreme. Ako Krajnji korisnik koristi vlastitu Terminalnu opremu za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa internetu umjesto opreme Telemach-a, Terminalna oprema Krajnjeg korisnika u svakom trenutku mora ispunjavati sve zahtjeve određene Uslovima Telemach-a za korišćenje vlastite Terminalne opreme te ista ne smije shodno ovim Opštim uslovima ugrožavati rad, ispravnost i sigurnost elektronske komunikacione mreže Telemach-a i kvalitet usluga kod drugih korisnika Telemach-a. U protivnom, Telemach može raskinuti ugovor s trenutnim dejstvom te neće biti odgovoran Krajnjem korisniku za eventualno nastalu štetu kao ni za nezadovoljavajući kvalitet usluge.

Uslovi Telemacha za korišćenje vlastite Terminalne opreme javno su objavljeni na internet stranicama Telemach-a i primjenjuju se na ugovore shodno ovim Opštim uslovima.

Član 27**Preseljenje priključka**

Preseljenje usluge, odnosno opreme Telemach-a, može se izvršiti samo uz saglasnost Telemach-a, uz predaju zahtjeva.

Krajnji korisnik može zatražiti premještaj ugovorenih usluga bilo iz jedne prostorije u drugu unutar istog stambenog/poslovnog objekta (premještaj) ili preseljenje s jedne lokacije (adrese) na drugu lokaciju (adresu) priključenja (preseljenje), što podrazumijeva preseljenje Korisničke Terminalne opreme.

Telemach će premještaj i/ili preseljenje ugovorenih usluga izvršiti ako su ispunjeni svi tehnički uslovi za realizaciju premještaja i/ili preseljenja.

Telemach će u roku od 15 (petnaest) dana po prijemu zahtjeva Krajnjeg korisnika obaviti tehničku provjeru i izvršiti preseljenje na lokaciju navedenu u zahtjevu za preseljenje, ako su ispunjeni svi tehnički uslovi za preseljenje, ili dostaviti obavještenje o tehničkoj nemogućnosti.

U slučaju zahtjeva Krajnjeg korisnika za preseljenjem priključka na novu adresu, kada Telemach nema tehničke mogućnosti za reazaciju usluga na novoj adresi, Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, ukoliko dostavi odgovarajući dokaz o preseljenju.

Krajnji korisnik će u svrhu preseljenja dostaviti Telemach-u odgovarajuće valjane dokaze o opravdanosti zatraženog preseljenja (dokaz o promjeni prebivališta/boravišta/sjedišta), pri čemu Telemach ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ako Krajnji korisnik isto ne dostavi.

Ako u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja usluge Krajnji korisnik zatraži raskid ugovora, a Telemach-u ne dostavi valjani dokaz o opravdanosti zatraženog preseljenja, Telemach zadržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora, shodno ovim Opštim uslovima.

U slučaju preseljenja na odgovarajući način se primjenjuju odredbe ovih Opštih uslova koje propisuju obezbjeđenje pristupa mreži.

Telemach je ovlašten naplatiti Krajnjem korisniku naknadu za premještaj, odnosno preseljenje, određenu važećom Ponudom sa cjenovnikom Telemach-a.

Član 28**Ograničenje od odgovornosti**

Telemach neće biti odgovoran i nije obavezan platiti naknadu štete za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima, odnosno, ako je nivo kvaliteta obavljene komunikacijske usluge manja od propisanog nivoa kvaliteta, ukoliko je do odstupanja od ugovorene brzine prenosa podataka, ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog objektivnih razloga koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti odnosno, na koje Telemach nije mogao da utiče (spoljni faktori: nestanak električne energije, izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala iz razloga Sunčeve i Mjesečeve konjunkcije (preklapanja), oštećenje kablova uslijed radova, više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, orkanski vjetar, velike snežne padavine, pljuskove sa poplavom, 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, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji, zbog nemogućnosti rada satelita, ako satelit ne bude lansiran ili se kasni sa lansiranjem satelita, kvar satelita, ako se desi havarija na zemaljskoj stanici zbog Sunca, meteoroloških ili astronomskih ometanja i sl.; unutrašnja instalacija u objektu, poput oštećenja telefonske ili mrežne instalacije, loše postavljeni kablovi u zgradi; neispravnih kablova, slabog WiFi signala u kući ili stanu, zastarjele opreme- računara, tv uređaja., lokacije korisnika i fizičke prepreke, loše funkcionisanje, neovlašćeni servis Telemach opreme ili loše upotrebe opreme kao i korišćenje Telemach opreme od strane Korisnika suprotno odredbama korisničkog ugovora i ovih Opštih uslova; softver i aplikacije, poput greške u aplikacijama, preopterećenja određenih online servisa, virus ili malware na korisničkom uređaju; zagušenja i opterećenja mreže van mreže Operatora, poput zagušenja međunarodnih internet linkova, kvar kod drugog operatora i dr.).

Do odstupanja od ugovorene brzine prenosa podataka može doći i Telemach nije odgovoran u slučaju zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju djelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče, neadekvatna ili neispravna oprema Korisnika koja mora imati mogućnost održavanja navedenih brzina (mobilni telefon, tablet, računar, ruter, WiFi, kablovi), korišćenje više uređaja istovremeno, uslijed problema na serverima trećih strana, brzina tehnologije mreže koja je dostupna na lokaciji pružanja usluge, način postavljanja uređaja u prostoru. Na brzinu prenosa utiču i potencijalni

izvori električnih smetnji (npr.: alarmni sistemi, mikrotalasne pećnice i dr.), velike staklene ili metalne podloge i objekti (npr.: staklo, izolacioni zidovi, betonski zidovi) te izvori toplote (npr.: radijatori, pećnica ili direktna sunčeva svjetlost). Telemach ne preuzima odgovornost za nepravilan rad opreme ili usluge ako korisnik ne osigura potrebnu konfiguraciju vlastite opreme, ne instalira odgovarajući kompjuterski program, ne postavi kućnu instalaciju (npr.: LAN kabl, strujni kabl) ili ne koristi adekvatnu terminalnu opremu, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija kompjuterskog programa neispravna, odnosno neodgovarajuća.

Telemach ne odgovara za štetu i izgubljenu dobit koju Krajnji korisnik ili drugo lice pretrpi uslijed privremenih ili povremenih prekida pružanja usluge, održavanja mreže, a koja bi mogla imati uticaj na kvalitet usluga, kao i za neznatnu štetu ili izmaklu korist Krajnjeg korisnika usluga nastalu zbog smetnji tokom korišćenja Telemach usluga, osim ako važećim propisima Crne Gore nije određeno drukčije.

Telemach nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Korisnik pretplaćuje, niti garantuje Korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Telemach nije odgovoran za promjenu ili prekid koji nastane uslijed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke, odnosno naloga nadležnog tijela koja se odnosi na Telemach, uključujući zatamnjivanje određenog programskog sadržaja u određenom vremenskom periodu, blokiranje IP adresa i slično, odnosno, za privremena zatamnjivanja pojedinih sadržaja na pojedinim TV kanalima za koja taj tv kanal nema regulisana prava distribucije na teritoriji Crne Gore, i koja je Telemach dužan da zatamni u smislu poštovanja pozitivnih propisa iz domena autorskih prava i intelektualne svojine.

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

Krajnji korisnik je odgovoran Telemach-u, drugom korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu uslijed nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju Telemach usluge, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve definisane ovim Opštim uslovima.

Telemach nije odgovoran za štetu na uređajima Korisnika nastalu uslijed virusa i sl., do kojih dođe nakon konekcije Korisnika na javnu fiksnu komunikacionu mrežu Telemach-a, ili do koje dođe uslijed korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Telemach-a, za povredu prava na privatnost i sigurnost Krajnjeg korisnika koju na fiksnom Internetu izvrši treće lice, za sigurnost i tačnost informacija koje Krajnji korisnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima interneta, za ispravnost opreme koju Krajnji korisnik nije nabavio preko Telemach-a, za funkcionisanje usluge Telemach-a preko takve opreme, kao ni za štetu koja može da nastane Krajnjeg korisnika ili treće lice uslijed povrede korisničke obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu, za tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Krajnji korisnik 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. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. Telemach nije odgovoran za na taj način pričinjenu štetu.

Član 29

Nedozvoljena ponašanja, zloupotrebe, zabrane, ograničenja i druge mjere

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

Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz korisničkog ugovora, te u slučaju zloupotreba poziva prema brojevima hitnih službi i drugih zloupotreba tj. bilo kojih nedozvoljenih radnji Korisnika, Telemach će opomenuti Krajnjeg korisnika, te ukoliko on i nakon opomene Telemach-a nastavi sa ovim radnjama, biće isključen sa mreže, u kom slučaju isključenje traje najmanje 15 dana.

Operator nije dužan da prethodno obavijesti Korisnika o sprovođenju mjera iz ovog člana, ako povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.

Postupak Krajnjeg korisnika 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 Krajnjeg korisnika;

2. ako se koristi oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Telemach-a;

3. ukoliko Krajnji korisnik ili drugo lice sa korisničkog telefonskog broja Korisnika uznemirava druge korisnike ili treća lica.

U slučaju zloupotreba tj. bilo kojih nedozvoljenih radnji Korisnika, Telemach će opomenuti Korisnika, 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 broj/eve, ukoliko Korisnik krši odredbe definisane ovim članom i naplati naknadu za ponovno uključjenje prema Ponudi sa cjenovnikom.

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

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

- ukoliko postoji sumnja da oprema Krajnjeg korisnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih Krajnjih korisnika do otklanjanja smetnji;

- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži.

Telemach će, kada Krajnji korisnik 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 ovog člana, da je zlonamjerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja Telemach-ovog Krajnjeg korisnika, Telemach će na pouzdan način upozoriti Krajnjeg korisnika. U suprotnom, ukoliko Krajnji korisnik nastavi sa pomenutim radnjama, Telemach će trajno isključiti Krajnjeg korisnika i jednostrano raskinuti pretplatnički odnos.

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

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

Korisnik odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje kako je definisano ovim Opštim uslovima. Krajnji korisnik odgovara Telemach-u za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih korisnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem definisanim ovim Opštim uslovima.

Telemach će privremeno isključiti uslugu i ako Krajnji korisnik nije dopustio obavljanje neposrednog pregleda ispravnosti korisničke Terminalne opreme i pripadajuće kućne instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u/na mreži, o čemu je Krajnji korisnik upozoren, ako je Krajnji korisnik uklonio postojeću/instaliranu Terminalnu opremu i pripadajuće instalacije, te je priključio vlastitu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u/na mreži, ako Telemach utvrdi da je korisnička Terminalna oprema spojena na mrežu bez ovlašćenja ili da Krajnji korisnik/treća osoba na drugi način zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava korišćenje usluga ostalih Krajnjih korisnika, emituje viruse ili drugi neželjeni saobraćaj, ne pridržava se uputstava i obaveštenja Telemach-a za pravilno korišćenje internet usluge.

Telemach može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno Krajnjeg korisnika isključiti i raskinuti pretplatnički ugovor, ako je prekršio uslove utvrđene pretplatničkim ugovorom, kao i u slučaju uznemiravan drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi.

Korisnik 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 Krajnji korisnik prekrši ovu zabranu, Telemach ima pravo da od Krajnjeg korisnika naplati naknadu shodno materijalnoj odgovornosti - stvarnoj šteti utvrđenoj u sudskom postupku 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 Krajnjeg korisnika zahtijevati naknadu svake štete, direktne ili indirektna, koja proizađe iz takvog iskorišćavanja programa.

Plaćanje ugovorne kazne i naknade štete Telemach-u ne oslobađa Krajnjeg korisnika odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja prijemnika. Krajnji korisnik 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 Krajnjem korisniku.

Krajnji korisnik 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 Krajnji korisnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi Telemach od bilo kakvih štetnih posledica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Krajnjeg korisnika.

Član 30

Usluga roditeljske kontrole

Telemach kao distributer usluga nije odgovoran za sadržaj koji se distribuira ili učini dostupan putem usluga koje pruža, a koji može biti neprikladan za maloljetnike.

Telemach korisnicima omogućava zaštitu od TV sadržaja neprikladnog za maloljetna uz pomoć pinovanja takvih sadržaja, u skladu sa tehničkim mogućnostima, a o dostupnim mjerama i načinu primjene roditeljske kontrole i zaštite, korisnici mogu informisati putem internet stranice Telemach-a i putem drugih kanala korisničke podrške Telemach-a.

Ako postoji tehnička mogućnost za to, Telemach će na zahtjev Krajnjeg korisnika pružiti uslugu roditeljske kontrole, kojom se omogućava zabrana upućivanja poziva na određene brojeve, upućivanje poziva samo na određene brojeve, kontrola potrošnje u skladu sa Zakonom.

Član 31

Postupanje sa podacima o ličnosti

Telemach će lične podatke do kojih dođe zasnivanjem i tokom trajanja pretplatničkog odnosa, koristiti i čuvati u skladu sa važećim propisima koji se primjenjuju u Crnoj Gori, a koji uređuju pitanje zaštite ličnih podataka.

Lični podaci se od Krajnjeg korisnika prikupljaju na način i u svrhe obrade propisane propisima koji regulišu zaštitu ličnih podataka i oblast elektronskih komunikacija. Osnovna svrha obrade se odnosi na korišćenje podataka radi:

- izvršavanja ugovora, registracije Korisnika u skladu sa zakonom, ili kako bi se preduzele radnje na zahtjev Korisnika prije sklapanja ugovora (u svrhu pripreme, zaključenja, izvršenja, izmjene, raskida ugovora između Telemach-a i Krajnjeg korisnika, obračunavanja i naplate usluga i dr.), u svrhu provjere identiteta Korisnika, unaprijedjenja usluga i dr.

Dalje, podaci se obrađuju i po sljedećim osnovima:

- radi poštovanja usklađenosti, pravne ili regulatorne svrhe (za potrebe odgovaranja na zahtjeve nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom, radi poštovanja pravnih obaveza, u skladu sa mjerodavnim propisima, uključujući posebnim propisima u oblasti elektronskih komunikacija, među ostalim zadržavanje podataka u svrhu omogućavanja sprovođenja istrage, otkrivanja i krivičnog gonjenja krivičnih djela, u skladu sa zakonom iz oblasti krivičnog postupka, te u svrhu zaštite odbrane i nacionalne bezbjednosti, u skladu sa zakonima iz oblasti odbrane i nacionalne bezbjednosti, u svrhu rješavanja i odgovaranja na prigovore korisnika, u svrhu informisanja Korisnika onda kada je isto pravna obaveza Telemacha i dr., za prijavu nadležnim tijelima aktivnosti za koju sumnjamo da se njome krše relevantni zakoni ili propisi, i dr.),

- kada postoji stvarni i zakoniti interes operatora za obradom podataka, a pod uslovom da je ta obrada nužna za taj interes i da interes i pravo Korisnika ne pretežu nad tim interesom,

- uz saglasnost Krajnjeg korisnika (na primjer kontaktiranje korisnika u svrhu ponude i promocije proizvoda i usluga onda kada je za isto potrebna saglasnost Korisnika.

Telemach Korisnika može kontaktirati putem različitih komunikacijskih kanala. Korisnik ima pravo odabrati preferirani kanal za komunikaciju promocijskih ponuda i dr.)

Krajnji korisnik u svakom trenutku može dati ili povući svoju saglasnost za obradom ličnih podataka.

Telemach obrađuje lične podatke Krajnjih korisnika samo ako i u onoj mjeri u kojoj je to potrebno za postizanje posebne, izričite i zakonite svrhe.

Lični podaci koje Korisnik treba da dostavi Telemach-u prije početka pružanja usluga su ime i prezime, adresa Korisnika, jedinstveni matični broj, odnosno identifikacioni broj, jedinstveni broj, odnosno jedinstveni matični broj ili broj pasoša za fizička lica (za strane državljane), kontakt podaci i drugi podaci, koji su navedeni u pretplatničkom ugovoru, ili prilikom registracije na portal, aplikacije i slično. Ukoliko je to potrebno radi ostvarivanja prava lica sa invaliditetom i posebnih kategorija lica, Telemach je ovlašten zatražiti i odgovarajuću dokumentaciju koja je potrebna radi dokazivanja statusa.

Telemach može koristiti i obrađivati Korisnikove podatke koji se zahtijevaju u procesu registracije na Telemach web portalu, a u svrhe pružanja realizacije usluga odabranih na portalu od strane Korisnika, odnosno korišćenja aplikacija od strane Korisnika. Odabirom opcije prijema najnovijih vijesti i informacija od Telemach-a, Korisnikovi kontakt podaci se registruju i koriste od strane Telemach-a za potrebe komunikacije i promocije novih Telemach usluga i usluga njegovih partnera. Promotivne poruke i materijali u tom slučaju nikako ne potpadaju niti će se smatrati spamom, nelojalnom konkurencijom, uznemiravanjem i/ili neovlašćenim obavještanjem.

Krajnji korisnik je upoznat da Telemach može prenijeti potraživanja iz pretplatničkog ugovora na treće lice, u skladu sa važećim propisima, kao i da u cilju naplate dospjelih, a neizmirenih obaveza Krajnjeg korisnika, može angažovati treće lice da u ime i za račun Telemach-a izvrši naplatu dospjelih, a neizmirenih potraživanja, u kom slučaju će Telemach tom trećem licu ustupiti podatke Korisnika radi prenosa potraživanja, odnosno naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Korisnika po pretplatničkom ugovoru.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo broja telefona navedenog u korisničkom ugovoru i navedenoj saglasnosti, i Krajnji korisnik preuzima odgovornost za tačnost podataka tj. e-mail adrese i broja mobilnog telefona navedenog u korisničkom ugovoru ili saglasnosti, i odgovara za štetu koja može nastati uslijed netačno datih informacija.

Telemach će detaljnije informacije o svrsi i načinu prikupljanja i uopšte obrade ličnih podataka Krajnjih korisnika od strane Telemach-a, o pravima korisnika i načinu njihovog ostvarivanja, shodno važećim propisima nastojati da blagovremeno ažurira i iste će biti javno objavljene i dostupne na internet stranici Telemach-a.

Član 32

Prestanak ugovora

Ugovor prestaje:

- raskidom;
- smrću Krajnjeg korisnika koji je fizičko lice, odnosno prestankom postojanja Krajnjeg korisnika koji je pravno lice;
- djelimičnim ili potpunim gubitkom poslovne sposobnosti Krajnjeg korisnika, ukoliko isto zatraži zakonski zastupnik;
- na osnovu pravosnažne odluke suda, odnosno izvršne odluke Agencije;
- u slučaju ako Telemach prestane obavljati usluge javnih elektronskih komunikacionih usluga, u skladu s odlukom nadležnog organa kojom se utvrđuje prestanak ili oduzimanje odgovarajućeg odobrenja ili dozvole dodijeljenog Telemach-u. U tom slučaju ugovor će se smatrati raskinutim danom određenim odlukom nadležnog organa.

Član 33

Raskid ugovora

Krajnji korisnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kom trenutku podnošenjem zahtjeva za raskid. Telemach će raskid izvršiti u roku od 2 radna dana od dana u kojem je zatražen raskid ugovora.

Ukoliko Krajnji korisnik podnese zahtjev za jednostrani raskid Ugovora, odnosno otkáže korišćenje usluge prije isteka perioda na koji je ovaj Ugovor zaključen (prijevremeni raskid), biće dužan da plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Krajnjeg korisnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispunji ugovorne obaveze, kao i u slučaju ako su od strane Telemach-a izvršene izmjene uslova nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene te Krajnji korisnik u roku od 90 dana od davanja obavještenja o takvim izmjenama raskine Ugovor.

Odredbe o plaćanju naknade iz prethodnog stava primjenjuju se i u slučaju da Telemach jednostrano raskine ugovor, ukoliko Krajnji korisnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze.

Telemach je obavezan da najkasnije u roku od 2 (dva) dana od dana podnošenja zahtjeva za raskid ugovora izda Krajnjem korisniku potvrdu u pisanom ili elektronskom obliku o iznosu dugovanja i načinu uplate, na način da Krajnji

korisnik dobije potpunu informaciju o popustima na uređaje, proizvode i usluge koje je ostvario, kao i mjesečnim naknadama do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora.

Zahtjev Krajnjeg korisnika može biti podniet usmeno uz poštovanje pravila o identifikaciji kod ugovora na daljinu, pisanim ili elektronskim putem na e-mail adresu korisničke službe Telemach-a za raskid, koja je objavljena na sajtu Telemach-a, ili običnom poštom na adresu sjedišta Telemach Crna Gora d.o.o.

U slučaju trajnog isključenja i raskida ugovora od strane Telemach-a, Telemach će obavijestiti pisanim ili elektronskim putem Krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

U slučaju da Krajnji korisnik podnese zahtjev za promjenu operatora drugom operatoru, poseban pisani zahtjev za raskid ugovora nije potreban, a Krajnji korisnik je dužan podmiriti sva nesporna dugovanja za usluge Telemach-u, kao i ispuniti ostale obaveze iz ugovora. U tom slučaju ugovor Krajnjeg korisnika sklopljen sa Telemach-om za uslugu koja se prenosi, automatski se raskida čim se završi postupak promjene operatora (prenos broja i/ili aktivacija usluga kod novog operatora). Telemach će Krajnjem korisniku ispostaviti račun za obavljene Fiksne usluge do trenutka promjene operatora.

Krajnji korisnik je dužan da u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, vrati opremu Telemach-u ispravnu i neoštećenu, u suprotnom je dužan da izmiri naknadu u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

Telemach može, bez otkaznog roka jednostrano raskinuti korisnički ugovor ako:

- ako nakon sklapanja korisničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih Telemach nije u mogućnosti pružati ugovorene usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate Telemach mogao odbiti zahtjev za priključenje; ako Krajnji korisnik bude trajno isključen zbog neplaćanja u skladu sa ovim Opštim uslovima;
- ukoliko Korisnička Terminalna oprema bude privremeno isključena i/ili Telemach ograniči Krajnjem korisniku korišćenje usluga zbog razloga navedenih u članu 29 ovih Opštih uslova koji definiše nedozvoljena ponašanja korisnika i zloupotrebe, a takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja i/ili ograničenja korišćenja usluga;
- Krajnji korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluge;
- Krajnji korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u njegovom vlasništvu u roku od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluge;
- Krajnji korisnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućavaju njegovu trenutnu identifikaciju
- Krajnji korisnik usluga povrijedi svoje obaveze iz ugovora, ovih Opštih uslova i/ili uslova korišćenja usluga ili posebnih ponuda koje Krajnji korisnik koristi, a za povredu koje je ovim Opštim uslovima ili posebnim uslovima korišćenja ili posebnih ponuda koje Krajnji korisnik koristi predviđen raskid ugovora;
- Telemach sazna da je bilo koji od podataka iz Zahtjeva Krajnjeg korisnika lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljeni u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema obavještenja Telemach-a;
- omogućiti drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga/opreme;
- ako Korisnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u korisničkom ugovoru;
- Ako Korisnik uzrokuje smetnje na KDS-u ili ometa Telemach-u pristup elementima KDS-a i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka.
- Ako Korisnik prevarno koristi uslugu/usluge;
- Ako Korisnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemach-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Krajnji korisnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u dijelu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
- postoji osnovana sumnja da Krajnji korisnik zloupotrebljava usluge koje pruža Telemach ili ako Krajnji korisnik omogućava takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da Telemach usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
- Ako se Krajnji korisnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova, odnosno, Krajnji korisnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Opštih uslova i ostalih važećih propisa u Crnoj Gori, a naročito u slučajevima zloupotrebe poziva na broj 112 i drugim pozivnim brojevima hitnih službi pri čemu se primjenjuju postupci propisani posebnim propisima ;
- Ako Telemach prestane da pruža uslugu/usluge
- I u drugim slučajevima u skladu sa važećim propisima, utvrđenim Korisničkim ugovorom, Opštim uslovima i u svim slučajevima predviđenim važećim pozitivnim propisima.

Član 34**Smrt fizičkog lica i prestanak postojanja pravnog lica**

Smrću Krajnjeg korisnika (fizičko lice) odnosno prestankom postojanja pravnog lica, prestaje ugovor. Telemach će omogućiti prenos broja na nasljednike/članove zajedničkog domaćinstva u slučaju smrti krajnjeg korisnika – fizičko lice u roku od 3 radna dana od prijema potpune dokumentacije.

Telemach neće omogućiti prenos ugovora ukoliko postoje neizmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

U slučaju smrti Krajnjeg korisnika (fizičko lice) njegovi nasljednici su obavezni najkasnije u roku od šezdeset (60) dana od dana smrti Korisnika pisanim putem obavijestiti o tome. Nasljednici preminulog Korisnika mogu od Telemach-a tražiti prenos korisničkog ugovora na nekog od nasljednika. U suprotnom smatraće se da ugovor prestaje danom smrti Korisnika. Ako nakon smrti nasljednici/članovi zajedničkog domaćinstva nastave koristiti usluge sadržane u ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom ugovora. U tom slučaju nasljednici/članovi zajedničkog domaćinstva su obavezni zatražiti prenos ugovora na svoje ime i troškovi korišćenje usluga padaju na teret nasljednika. Nasljednici preminulog Korisnika će se smatrati solidarno odgovornim, do visine naslednog dijela, za sve njegove dugove koji su nastali prije datuma smrti.

Ukoliko je podnjet uredan zahtjev, Telemach će zaključiti novi korisnički ugovor sa naslednicima/članovima zajedničkog domaćinstva. U dijelu koji nije definisan ovim članom primjenjuju se odredbe zakona o Obligacionim odnosima.

Korisnik (pravno lice), protiv koga je pokrenut stečajni ili likvidacioni postupak, obavezan je u pisanom obliku obavijestiti Telemach o pokretanju takvog postupka u roku od trideset (30) dana od dana pokretanja. Ako se podnese zahtjev za promjenom podataka o Korisniku ili za prenos korisničkog ugovora na treće lice, Telemach će prenijeti korisnički ugovor odnosno izmijeniti podatke o Korisniku samo ako je Korisnik platio sva svoja dugovanja prema Telemach-u te sva ostala potraživanja koja su dospjela do trenutka kada Telemach primi navedeni zahtjev. U suprotnom, smatraće se da je ugovor raskinut danom pokretanja stečajnog odnosno likvidacionog postupka, a Korisnik u stečaju može zaključiti korisnički ugovor sa Telemach-om ako zadovoljava uslove utvrđene ovim Opštim uslovima i Zakonom o stečaju. Korisnik protiv koga je pokrenut stečajni ili likvidacioni postupak obavezan je platiti sva potraživanja Telemach-u nastala do dana prestanka ugovora.

Član 35**Završne odredbe**

Na ove Opšte uslove, saglasnost je dala nadležna Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici Telemach-a dana2026. godine, od kog dana se i primjenjuju.

Ovi Opšti uslovi u cjelosti zamjenjuju Opšte uslove za Telemach i EON SAT uslugu.

Telemach će Opšte uslove učiniti dostupnim bez naknade, na zahtjev Krajnjeg korisnika, u elektronskoj ili štampanoj formi u svojim poslovnica ili na drugi odgovarajući način.