

**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA
U JAVNOJ MOBILNOJ ELEKTRONSKOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI
DRUŠTVA ZA TELEKOMUNIKACIJE „MTEL“ d.o.o. PODGORICA**

1. PREDMET – OSNOVNE ODREDBE

1.1. Opšti uslovi pružanja usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) definišu uslove pod kojima „MTEL“ d.o.o. Korisniku pruža usluge govornih poziva, slanje SMS poruka i korišćenje mobilnog interneta putem bežične telekomunikacione infrastrukture na teritoriji Crne Gore (u daljem tekstu: Usluge).

U okviru usluge mobilne telefonije korisnicima se omogućava sledeće:

- Govorna usluga (mobilna telefonija) u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži je javno dostupna usluga koja omogućava uspostavljanje i prijem nacionalnih i međunarodnih poziva u realnom vremenu, putem dodijeljenog broja iz plana numeracije, korišćenjem mobilne mrežne infrastrukture, uz prenos govora između krajnjih korisnika.
- Usluga SMS poruka u mobilnoj mreži je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga koja omogućava slanje, prijem i prenos tekstualnih poruka između krajnjih korisnika putem odgovarajućih mrežnih resursa.
- Usluga pristupa internetu (Mobilni internet) putem mobilne mreže je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga koja omogućava krajnjim korisnicima pristup internetu velikim brzinama prenosa podataka, korišćenjem mobilnih tehnologija, uz omogućavanje korišćenja različitih internet servisa, aplikacija i sadržaja, nezavisno od lokacije korisnika unutar područja pokrivanja mreže.

Ugovorna dokumentacija sadrži ugovor za korišćenje javne elektronske komunikacione usluge (u daljem tekstu: ugovor), sažetak ugovora, opšte uslove pružanja usluga, posebne uslove pružanja usluga (ako je primjenljivo) i cjenovnik usluga.

Korisnici mogu izabrati neki od prepaid paketa i registrovati se kao prepaid korisnici u skladu sa zakonskim propisima. Ugovor o pružanju prepaid usluge je javno dostupan u elektronskoj verziji na internet stranici MTEL-a i na zahtjev, u štampanoj verziji, u svim poslovnicama MTEL-a.

1.2. Važeća verzija Opštih uslova, kao i Cjenovnika, javno su dostupni preko internet stranice MTEL-a (www.mtel.me) i na drugim trajnim medijima, poslovnicama MTEL-a, ovlašćenim prodajnim mjestima, agenata MTEL-a.

2. ZAHTEJEV ZA ZAKLJUČENJE UGOVORA IZMEĐU MTEL-a I KORISNIKA

2.1. Korisnici Usluga MTEL-a mogu biti fizička i pravna lica. U cilju omogućavanja korišćenja Usluga MTEL-a i zaključenja Ugovora, Korisnik podnosi/potpisuje Zahtjev za izabrani tarifni paket, u pisanoj ili elektronskoj formi na standardnom formularu MTEL-a, u poslovnim prostorijama MTEL-a, van poslovnih prostorija MTEL-a i na daljinu, i svojim potpisom potvrđuje vjerodostojnost datih podataka. U Zahtjevu kao i u Sažetku ugovora, definisani su uslovi, cijena i karakteristike izabranog tarifnog paketa.

2.2. Korisnik će nakon što se upozna sa Sažetkom ugovora, u trenutku podnošenja/potpisivanja Zahtjeva dati na uvid MTEL-u odnosno ovlašćenom licu MTEL-a ili na ovlašćenom prodajnom mjestu svoje identifikacione isprave (lična karta ili pasoš) odnosno sve druge informacije, isprave, dokumenta, ovlašćenja, koja su navedena u Zahtjevu kao obavezna. MTEL-a ima pravo da od Korisnika zatraži dopunu dokumentacije, potrebnu u cilju zaključenja ugovora između MTEL-a i Korisnika. Ukoliko Korisnik ne dostavi potrebnu dokumentaciju, MTEL će odbaciti Zahtjev za zaključenje Ugovora.

2.3 Potpisivanjem Zahtjeva, Korisnik daje saglasnost da MTEL prikuplja, koristi i obrađuje njegove lične, odnosno identifikacione podatke u svrhu vođenja evidencija u skladu sa važećim propisima.

Za objavu podataka u telefonskom imeniku, za fizička lica je potrebna posebna pisana ili elektronska saglasnost, dok za pravna lica takva saglasnost nije potrebna i ista ne mogu zahtijevati zabranu objave svojih podataka.

Korisnik ima pravo da u svakom trenutku zatraži od MTEL-a da se njegovi podaci besplatno uklone iz telefonskog imenika.

2.4. Korisnik je u obavezi da u pisanom obliku obavijesti MTEL o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Zahtjevu odnosno koji su od značaja za ispunjenje preuzetih obaveza i to najkasnije u roku od 7 dana od nastanka promjene, a u protivnom će biti odgovoran za nastalu štetu. Ako Korisnik ne ispuni navedenu obavezu i ako zbog kršenja iste obavještenja ili druga pismena komunikacija MTEL-a ne mogu biti dostavljena Korisniku, smatraće se da je dostava uredno i blagovremeno izvršena. Navedeno se odnosi i na račune za pružene Usluge kao i opomene za plaćanje koje će MTEL dostavljati na poslednju prijavljenu e-mail adresu Korisnika, a za Korisnike kojima se računi dostavljaju putem pošte na poslednju prijavljenu adresu Korisnika.

PREPAID KORISNICI

2.5. Prepaid Korisnik kupovinom SIM prepaid kartice, i registracijom Prepaid Korisnika u skladu sa zakonskim propisima prihvata zaključenj Ugovora o pružanju prepaid usluge i primjenu ovih Opštih uslova.

Trajanje korisničkog odnosa, nakon aktivacije ili dopunjavanja novčanog iznosa računa ne može biti kraće od 90 dana.

Prepaid Korisnik je pravno ili fizičko lice koje korišćenje Usluga plaća unaprijed pomoću prepaid SIM kartice, vaučera, elektronske dopune. Prepaid korisnički račun predstavlja novčani iznos raspoloživ za korišćenje Usluga. Rok upotrebe SIM kartice teče od trenutka aktivacije prepaid SIM kartice odnosno od trenutka dopune prepaid računa.

MTEL utvrđuje vrijednost korisničkog vaučera (minimalna/maksimalna) i vrijednost ostalih dopuna prepaid računa o čemu će blagovremeno obavijestiti Korisnika obavještenjem na internet stranici i dostavljanjem obavještenja sms –om..

2.6. Prepaid Korisnik se obavezuje da u određenim vremenskim intervalima, koji su utvrđeni javno dostupnim Cjenovnikom i Ponudom vrši dopunu prepaid računa. U suprotnom, MTEL ima pravo da privremeno isključi broj, a u slučaju da ni u naknadnom roku definisanom Cjenovnikom i ponudom od privremenog isključenja Prepaid Korisnik ne izvrši dopunu, MTEL ima pravo da trajno deaktivira broj i SIM karticu Prepaid Korisnika. Rokovi validnosti SIM kartice u zavisnosti od izabranog prepaid tarifnog paketa utvrđeni su javno dostupnim Cjenovnikom i Ponudom.

U slučaju da u roku predviđenom za validnost kartice SIM kartica nije aktivirana od strane Korisnika, MTEL zadržava pravo da istu trajno deaktivira, bez obaveze da Korisniku izvrši povraćaj cijene prepaid paketa.

MTEL ima pravo da trajno deaktivirani broj ponovo iskoristi i na novoj SIM kartici proda novom Korisniku.

U slučaju promjene operatora u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, kada Korisnik traži povrat ili naknadu neiskorišćenog novčanog iznosa za javne elektronske komunikacione usluge, obavezan je u zahtjevu koji podnosi MTEL-u, navesti broj na koji se zahtjev odnosi i žiro račun na koji želi da mu se neiskorišćena sredstva uplate.

Korisnik može tražiti povrat ili naknadu neiskorišćenog novčanog iznosa za javne elektronske komunikacione usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu.

U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorišćenog novčanog iznosa za javne elektronske komunikacione usluge na kupljenom, a neaktiviranom vaučeru u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, Korisnik je obavezan predložiti kupljeni vaučer.

Korisnik može tražiti povrat ili naknadu neiskorišćenog novčanog iznosa za javne elektronske komunikacione usluge najkasnije do isteka roka za aktivaciju vaučera.

3. SAŽETAK UGOVORA

3.1. Sažetak ugovora, koji je sastavni dio postpaid ugovora između MTEL-a i Korisnika, dostavlja se Korisniku na propisanom obrascu, prije zaključenja ugovora, uključujući sve načine zaključenja ugovora, pa i ugovora na daljinu.

Sažetak ugovora sadrži sve glavne informacije o ugovoru.

4. POSTPAID UGOVOR IZMEĐU MTEL-a i KORISNIKA

4.1. Ugovor između MTEL-a i Korisnika smatra se zaključenim prihvatanjem, potpisivanjem ugovora i Sažetka ugovora koji je sastavni dio ugovora ili nakon što krajnji Korisnik potvrdi svoju saglasnost za zaključivanje ugovora na daljinu ili van poslovnih prostorija MTEL-a u skladu sa Uslovima za zaključenje ovih ugovora na daljinu navedenim u ovim Opštim uslovima i objavljenim na web sajtu MTEL-a.

4.2. Po prihvatanju Zahtjeva i po zaključenju Ugovora Korisniku se dodjeljuje SIM kartica koja služi za identifikaciju Korisnika i omogućava korišćenje Usluga uz plaćanje pretplate. Ugovor se zaključuje u pisanoj formi. Sastavni dio Ugovora je Zahtjev i Sažetak ugovora.

4.3. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Korisnika i MTEL-a započinju danom potpisivanja Ugovora i Sažetka ugovora. Ugovor se može raskinuti u skladu sa raskidnim odredbama Ugovora.

4.4. U slučaju sklapanja Ugovora za korišćenje usluge širokopojsnog pristupa internetu putem mobilne elektronske komunikacione mreže uz uslov obaveznog minimalnog trajanja ugovora, MTEL je obavezan obezbijediti probni period korišćenja usluge u trajanju od najmanje 5 (pet) dana i u okviru tog perioda Korisniku omogućiti raskid Ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

4.5. MTEL može omogućiti korisnicima i sklapanje Ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu i izvan poslovnih prostorija operatora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski potpis i zaštita potrošača, shodno Uslovima za zaključenje ugovora na daljinu objavljenim na web sajtu MTEL-a.

MTEL može tražiti da Korisnik da saglasnost za zaključivanje ugovora pisanim putem, elektronski ili plaćanjem prvog računa, o čemu Korisnik mora biti jasno obaviješten prije zaključenja ugovora.

MTEL je dužan uređaj koji se dostavlja uz zaključenje ugovora, dostaviti isključivo na kućnu adresu Korisnika ili na prodajno mjesto MTEL-a, odnosno adresu sjedišta ili poslovnice MTEL-a kada je Korisnik pravno lice.

MTEL može dostaviti uređaj i na drugu adresu u slučaju da Korisnik pismenim ili elektronskim putem izričito zahtijeva dostavu na drugu adresu.

Obavještenje koje se šalje uz uređaj mora biti dostavljeno fizički odvojeno od ambalaže u kojoj se dostavlja uređaj ili na vidljivom mjestu na ambalaži.

MTEL je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, Korisniku dostavi predugovorno obavještenje u pisanom obliku na papiru, ili uz saglasnost Korisnika na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo.

U slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, MTEL je dužan da Korisniku dostavi pisani primjerak ugovorne dokumentacije, ili uz saglasnost Korisnika, na drugom trajnom mediju.

Ugovor zaključen na daljinu, po pravilu putem telefona i interneta, smatra se zaključenim kada Korisnik, nakon što primi ugovornu dokumentaciju u pisanom obliku na papiru, ili na drugom trajnom mediju napisanu čitko i razumljivo, dostavi MTEL-u potvrdu svoje saglasnosti za zaključenje ugovora.

Informacije o zaključenju ugovora na daljinu putem interneta i telefona MTEL je objavio na svojoj zvaničnoj internet stranici www.mtel.me.

4.6. Korisnik ima pravo za ostvarivanje pogodnosti iz promotivnih uslova za pružanje Usluga uz uslov potpisivanje Ugovora na određeni minimalni period trajanja od 24 (dvadeset četiri) mjeseca.

5. AKTIVACIJA I UPOTREBA SIM KARTICE I ODGOVARAJUĆIH UREĐAJA

5.1. Korisnik kome je dodijeljena SIM kartica u cilju pružanja usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže, u obavezi je da čuva SIM karticu od gubitka ili oštećenja. S obzirom da SIM kartica sadrži podatke koje omogućavaju pristup uslugama MTEL-a i štite od zloupotrebe (ident. i sigurnosni kodovi), Korisnik je u obavezi da onemogućiti druga lica da dodju u posjed SIM kartice ili saznaju navedene podatke.

5.2. Počev od trenutka aktivacije, smatra se da je korišćenje bilo koje Usluge posredstvom dodijeljene SIM kartice učinjeno od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost i Korisnik je u cjelosti odgovoran za sve nastale posljedice i dužan je da izmiri sve obaveze za korišćenje Usluga posredstvom dodijeljene SIM kartice.

Korisnik je dužan da počne sa korišćenjem SIM kartice i datog prepaid broja pozivom i/ili slanjem SMS i/ili internet sesijom u roku od 6 mjeseci od dana izvršen kupovine i registracije. Ukoliko Korisnik ne započne sa korišćenjem SIM kartice i datog broja u navedenom roku, MTEL će predmetnu SIM karticu i broj deaktivirati, te nastaviti sa daljim raspolaganjem broja.

5.3. MTEL će o svom trošku popraviti odnosno zamijeniti oštećenu ili neispravnu SIM karticu, osim u slučaju ako je oštećenje ili neispravnost posljedica nemara ili namjere Korisnika.

5.4. U slučaju da je SIM kartica izgubljena ili ukradena, Korisnik je dužan da o tome odmah obavijesti Korisnički servis MTEL-a (1600), koji će odmah izvršiti deaktiviranje kartice, pri čemu Korisnik ostaje u obavezi da izmiri prema MTEL-u sva dugovanja za Usluge izvršene do momenta obavještanja o izgubljenosti ili ukradenoj SIM kartici. Izgubljenu ili ukradenu SIM karticu MTEL će na Zahtjev Korisnika zamijeniti novom po cijeni važećoj u trenutku zamjene u skladu sa Cjenovnikom MTEL-a. Naknadno pronađena SIM kartica bez odlaganja mora biti vraćena MTEL-u. MTEL će, u slučaju neovlašćenog otuđenja ili zloupotrebe terminalne opreme Korisnika, omogućiti Korisniku provjeru identiteta međunarodne mobilne opreme (IMEI broj) i, na zahtjev Korisnika, onemogućiti korišćenje te opreme u njegovoj mreži.

5.5. Korisnik se obavezuje da za povezivanje sa mrežom MTEL-a, koristi samo aparate i/ili uređaje koji su atestirani i čiji je rad u skladu sa tehničkim standardima i važećim propisima u Crnoj Gori, i dužan je da se pridržava svih tehničkih uputstava za korišćenje istih kao i svih važećih propisa prilikom korišćenja Usluga MTEL-a.

5.6. U slučaju kad je aparat Korisniku prodat od strane MTEL-a ili ovlašćenih zastupnika za prodaju, Davalac garancije i ovlašćeni serviseri su navedeni u garantnom listu. Prava po osnovu garancije, Korisnik ostvaruje u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

5.7. Ukoliko Korisnik za uređaje iz tačke 5.5. posjeduje sve sertifikate, odnosno dozvole, odobrenja i saglasnosti nadležnih državnih organa, ali i pored toga isti uzrokuju štetne smetnje u funkcionisanju mreže MTEL-a, MTEL u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima ima pravo da uskrati priključenje ili privremeno isključi navedene uređaje iz mreže uz blagovremeno obavještenje Korisnika dato u pisanom obliku.

5.8. Korisnik je obavezan da održava uređaje na način da se prilikom korišćenja istih ne narušava kvalitet pružanja Usluga MTEL-a, kao i integritet, funkcionisanje i sigurnost mreže.

6. USLUGE I MREŽA

6.1. MTEL pruža Usluge u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, podzakonskim aktima donesenim na osnovu ovog zakona i Rješenjem o upisu u registar operatora. MTEL ne odgovara za sadržaj prenesenih telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja Korisnika (voice ili data), koja se prenose putem mreže MTEL-a prilikom pružanja Usluga Korisnicima. MTEL ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku ili bilo kom trećem licu zbog sadržaja telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja koje primaju Korisnici koji su se prijavili za određeni servis, a koje generiše MTEL prilikom pružanja svojih Usluga.

6.2. Korisnik je u obavezi da koristi Usluge MTEL-a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i uslovima iz Ugovora i Opštih uslova. U slučaju zloupotreba korišćenja Usluga, MTEL zadržava pravo da Korisniku ograniči ili prekine Usluge, raskine Ugovor i zahtijeva nadoknadu štete.

6.3. MTEL je u obavezi da održava mrežu u skladu sa važećim standardima za ovu oblast. MTEL se obavezuje da sve smetnje i poremećaje u mreži otkloni u najkraćem mogućem roku.

6.4. MTEL će na zahtjev Korisnika omogućiti korišćenje Usluga u mrežama drugih mobilnih operatora u zemlji i inostranstvu sa kojima ima zaključen ugovor kojim se obezbjeđuje obavljanje saobraćaja korišćenjem mreža drugih mobilnih operatora.

6.5. Korisnik je dužan da koristi Usluge na način koji ne ugrožava rad i funkcionalnost mreže MTEL-a, niti izaziva smetnje ili štetu drugim korisnicima.

Takođe, Korisnik je obavezan da se pridržava svih uputstava i obavještenja MTEL-a koja se odnose na pravilno i bezbjedno korišćenje Usluga.

. U slučaju nepridržavanja navedenih obaveza, MTEL zadržava pravo da, bez prethodne najave, privremeno obustavi pružanje Usluga Korisniku, pri čemu će Korisnik bez odlaganja biti obaviješten o razlozima i datumu prekida usluga.

6.6. U cilju održavanja nivoa kvaliteta Usluga, MTEL obezbjeđuje mogućnost Korisniku da zatraži potrebna obavještenja i prijavi nepravilnost u pružanju Usluga korisničkom servisu MTEL-a 24/7 na broj 1600 ili mreži poslovnica MTEL-a u okviru radnog vremena poslovnica istaknutog na sajtu MTEL-a www.mtel.me.

6.7. U slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva nedopuštena ili prevarna radnja koja može nanijeti štetu Korisniku i/ili MTEL-u, MTEL u cilju zaštite interesa obje strane ima pravo da privremeno isključi Usluge Korisniku, uz prethodno obavještenje Korisnika u situacijama kada je to moguće.

U slučaju kada Korisnik upućuje uznemirujuće pozive i/ili SMS poruke, Korisnik će biti opomenut, nakon čega će biti isključen sa mreže u slučaju da nastavi sa takvim nedopuštenim radnjama.

7. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

7.1. MTEL neće biti odgovoran za funkcionisanje mreže i pružene Usluge u slučaju da su kvalitet i raspoloživost Usluga pod uticajem razloga koji izazivaju promjene kojima je podložen mobilni sistem kao što su a ne samo fizičke smetnje, atmosferski uslovi, interferencija i drugo ili zbog tehničkih problema, neefikasnosti ili nepokrivenosti nekih područja drugih mobilnih operatora na čiju je mrežu u određenim zonama eventualno povezana mreža MTEL-a.

7.2. MTEL ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu ukoliko nije u mogućnosti da uredno ispuni svoje ugovorne obaveze ili da pruži ugovorene Usluge zbog okolnosti koje su van njegove kontrole. Takve okolnosti uključuju, ali se ne ograničavaju na: višu silu, postupke ili propuste drugih telekomunikacionih operatora, odluke ili mjere nadležnih državnih organa, kao i brisanje MTEL-a iz registra operatora.

MTEL takođe ne odgovara za eventualnu štetu koja, usljed navedenih okolnosti, može nastati na drugoj tehničkoj opremi Korisnika ili trećih lica.

7.3. Ukoliko Korisnik koristi uređaje koji nisu kompatibilni sa mrežom MTEL-a, odnosno nisu podešeni na način definisan za korišćenje Usluga, ili prouzrokuje smetnje u radu mreže, MTEL ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od Usluga mreže MTEL-a.

7.4. MTEL nije odgovoran za sigurnost prilikom korišćenja interneta pristupom putem mobilne elektronske komunikacione mreže. Korisnik koristi internet na sopstveni rizik i isključivo je odgovoran za prihvatanje adekvatnih sigurnosnih mjera protiv neautorizovanog upada ili smetnji na uređaju koji koristi (softver/hardver i data).

MTEL nije odgovoran za rad aplikacija koje nisu proizvod MTEL-a, a koje Korisnik instalira na svome uređaju.

7.5. MTEL nije odgovoran za kvalitet, sigurnost i ponudu Usluga od strane drugih operatora po osnovu korišćenja Usluga u roming saobraćaju. MTEL nije odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenih od strane drugih operatora po osnovu korišćenja Usluga u roming saobraćaju, na osnovu kojih se vrši obračun izvršenih Usluga Korisniku.

7.6. MTEL će obavijestiti Korisnika putem SMS poruke o cijenama poziva, SMS i cijenama prenosa podataka u trenutku kada se taj Korisnik prijavi na gostujuću mrežu u roamingu.

7.7. MTEL odgovara za štetu za koju Korisnik uz prilaganje odgovarajućih dokumenata dokaže da je nastala kao direktna posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

7.8. Korisnik ima pravo da od MTEL-a traži isplatu svakog direktnog gubitka nastalog kao posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

7.9. MTEL se obavezuje da stalno vrši monitoring saobraćaja kroz svoj operativni centar za nadzor i da u slučajevima zagušenja koja mogu narušiti kvalitet servisa ista otkloni u najkraćem mogućem vremenu u skladu sa tehničkim mogućnostima.

8. PRAVO KORISNIKA NA OGRANIČENJE POTROŠNJE

8.1. MTEL će na zahtjev Korisnika, omogućiti jednostavno i besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, kao i promjene već postavljenih ograničenja, kao i besplatnu zabranu odlaznih poziva za Korisnike TEL paketa, prema određenom broju ili grupi brojeva.

8.2 MTEL će tokom trajanja ugovornog odnosa, Korisniku putem web sajta i SMS-a pružati jasne i razumljive informacije o načinima praćenja i kontrole potrošnje usluga, uključujući:

- informacije o ograničenju, odnosno limitu potrošnje;
- opcije za promjenu nivoa, isključivanje ili ponovno uključivanje ograničenja potrošnje;
- opciju onemogućavanja korišćenja usluga kada se dostigne granica potrošnje do kraja obračunskog perioda;
- mehanizme za praćenje i kontrolu potrošnje usluga;
- mjere koje omogućavaju praćenje i kontrolu potrošnje usluga u realnom vremenu;
- načine na koje mogu da spriječe prekomjernu potrošnju usluga (npr. isključivanje automatskog ažuriranja aplikacija, ručni izbor mreže operatora u romingu, itd.);
- posljedice nekontrolisanog prenosa podataka i automatskih ažuriranja do kojih dolazi kod pametnih telefona i šta učiniti u tom slučaju.

Navedene informacije će biti istaknute na vidljivom i lako dostupnom mjestu na internet stranici MTEL-a.

MTEL će na zahtjev Korisnika, omogućiti bez naknade:

- zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva;
- zabranu slanja ili primanja SMS poruka na određene ili sa određenih vrsta brojeva;
- isključenje pojedinih javnih elektronskih komunikacionih usluga;
- stanje trenutne potrošnje;
- zabrana prikazivanja pozivajućeg broja;
- sprječavanje automatskog preusmjerenja poziva od strane trećih lica na terminalnu opremu Korisnika;
- ograničenje potrošnje na ostvareni saobraćaj (postavljanje/promjena limita potrošnje) za obračunski period.

8.3. MTEL će Korisniku dostavljati besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS-a, ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje Korisnika za posljednja 3 mjeseca, odnosno u slučaju kada Korisnik koristi uslugu u periodu manjem od 3 mjeseca dođe do potrošnje koja je veća od dvostruko ugovorenog iznosa mjesečne pretplate. Ako MTEL nije Korisnika blagovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je MTEL obavijestio.

Ako MTEL nije Korisnika uopšte upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji.

8.4. MTEL će, na zahtjev Korisnika utvrditi inicijalni limit u korišćenju Usluga.

Ukoliko Korisnik usluga sam ne odredi limit potrošnje, limit potrošnje za usluge pristupa internetu iznosi najviše 50,00 eura bez PDV-a, odnosno za usluge govornog poziva i SMS-a zasnovane na broju najviše 50,00 eura bez PDV-a.

Korisnik može izjaviti da ne želi da primjenjuje bilo kakva ograničenja potrošnje.

MTEL je dužan da omogući Korisniku mogućnost promjene, onemogućavanja ili omogućavanja ograničenja potrošnje u bilo kom trenutku, bez naknade, putem SMS poruke, elektronske pošte, veb portala, mobilne aplikacije, odlaskom u poslovnicu ili pozivanjem Call centra MTEL-a. Navedene mogućnosti se sprovode na osnovu zahtjeva najkasnije u roku od 1 (jednog) radnog dana od dana podnošenja zahtjeva.

8.5. Limit mjesečne potrošnje ne smije Korisnika ograničiti u korišćenju preostalih resursa dodijeljenih u okviru mjesečne pretplate.

8.6. U slučaju kada usluga obuhvata u okviru mjesečne preplate određeni obim usluge (npr, minuti poziva, br. sms poruka, količina prenosa podataka), MTEL će obavijestiti Korisnika o dostizanju 80% ugovorene količine., .MTEL je dužan da obavijesti Korisnika kada iskoristi u cjelosti ugovorenu količinu resursa (100%), i istovremeno da ga upozna sa cijenom koja će se primjenjivati za dalje korišćenje usluga nakon iskorišćenja ugovorenih resursa, kao i sa načinom na koji može onemogućiti dalje korišćenje usluga.

Navedeno, ne može ni u kom slučaju uticati na izmjenu iznosa mjesečne pretplate za pojedinu Uslugu koju je Korisnik prihvatio prilikom zaključenja Ugovora odnosno prilikom Zahtjeva za uvođenje dodatnih Usluga. MTEL će na prigodan način (SMS-om ili na neki drugi pogodan način) obavještavati Korisnika o dostizanju određenog fobavještanje MTEL-a.

8.7. Kada Korisnik dostigne 80% limita potrošnje, MTEL je dužan da o tome obavijesti Korisnika da će njegova potrošnja dostignuti limit potrošnje, te da će u slučaju dostizanja limita Usluga biti blokirana. Korisnik se o navedenom obavještava na prigodan način (SMS porukom i slično).

MTEL će bez odlaganja obavijestiti Korisnika kada dostigne limit potrošnje (100%) i istovremeno će blokirati dalje korišćenje usluge.8.8. MTEL će voditi evidenciju o dostavljenim obavještenjima Korisnicima.

9. CIJENE, RAČUN I PLAĆANJE

9.1. Cijene Usluga i druge komercijalne uslove određuje MTEL u skladu sa svojom poslovnom politikom.

MTEL može utvrditi posebne uslove prodaje za pojedine kategorije Korisnika (strane državljane, starija lica i sl.), u cilju adekvatne procjene boniteta i primjene mjera obezbjeđenja naplate potraživanja.

9.2. Mjesečna pretplata za Usluge i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje MTEL naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnik je javno dostupan i daje se na uvid na ovlašćenim prodajnim mjestima kao i na zvaničnom sajtu MTEL-a. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi tarifni paketi kao i dodatne Usluge MTEL-a koje se naplaćuju.

Cjenovnik usluga uključuje posebno sljedeće stavke:

- svaku pojedinačnu cijenu koja se obračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi,
- jedinicu koja se koristi za računanje cijene korišćenja usluge (dužinu trajanja, količina prenesenih podataka ili neka druga mjera korišćenja),
- obračunsku jedinicu.

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket prikazane su u Cjenovniku usluga, kao i u Sažetku ugovora za konkretan paket za koji je sa Korisnikom zaključen Ugovor.

9.3. Korisniku se dostavlja račun za pružene usluge u elektronskom obliku (na e-mail adresu Korisnika, putem SMS-a, na portalu Moj Mtel), a na izričiti zahtjev Korisnika račun se dostavlja u papirnom obliku, putem pošte na naznačenu adresu Korisnika.. Bez obzira na odabrani način dostavljanja računa, račun se smatra dostavljenim istekom roka od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda, te MTEL ne može biti

odgovoran za dostavu računa. Korisnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijeća. Korisnik može zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo), u slučaju izostanka računa.

9.4. Račun koji MTEL izdaje Korisniku sadrži sljedeće podatke:

- obračunski period;
- priključnu taksu;
- pretplatu za paket usluga ili za pojedinačnu uslugu;
- 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 poziva i SMS poruka, trajanje poziva, broj obračunskih jedinica, jediničnu cijenu obračunske jedinice i iznos, i to odvojeno za:
 - pozive prema fiksnim mrežama u Crnoj Gori, za svaku mrežu posebno,
 - pozive prema mobilnim mrežama u Crnoj Gori, za svaku mrežu posebno,
 - pozive u međunarodnom saobraćaju za svaku zonu posebno,
 - pozive prema brojevima usluga sa dodatnom vrijednošću,
 - pozive prema kratkim kodovima za svaku grupu posebno,
 - pozive u romingu za svaku zonu posebno;
- količinu prenijetih podataka, broj obračunskih jedinica, cijenu obračunskih jedinica i iznos (odvojeno u mreži operatora i romingu);
- vrstu i iznos druge pružene usluge i sva druga plaćanja u obračunskom periodu za koji se izdaje račun;
- iznos za kupovinu terminalne ili druge opreme i, ako se naplaćuje u ratama, iznos rate, redni broj i ukupan broj svih rata ili datum fakurisanja poslednje rate;
- ukupni iznos računa.

Pored navedenog, račun sadrži i rok dospijeća računa -do 15-og u tekućem mjesecu, kamatu, uslove i rokove za podnošenje prigovora, kao i iznos neplaćenih dospjelih potraživanja za prethodne periode, sa posebno iskazanim iznosom potraživanja starijih od 2 godine i kamata.

Na računu ne iskazuju se pozivi na besplatne telefonske brojeve, uključujući i brojeve za pozive hitnim službama. MTEL će ove podatke dostaviti nadležnim sudovima, Agenciji ili drugim nadležnim organima, na njihov zahtjev.

9.5. Korisnik ima pravo da zahtijeva detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima, koje će MTEL dostaviti u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Korisnik ima pravo da jednom mjesečno zahtijeva besplatan listing u formi koja omogućava kontrolu utroška i to unazad 1 (jednu) godinu.

MTEL je u obavezi da podatke koji su potrebni za izdavanje listinga otpočne obezbjeđivati od dana potpisivanja Ugovora.

9.6. MTEL neće primjenjivati izmjene Cjenovnika na postojeće Korisnike prije isteka roka od 30 (trideset) dana od dana njegovog objavljivanja, ako su izmjene nepovoljnije za postojeće Korisnike. Ukoliko su izmjene Cjenovnika u korist Korisnika, te izmjene se mogu primijeniti na postojeće Korisnike od dana njihovog objavljivanja.

9.7. Korisnik se obavezuje da u cjelini plati u roku označenom na računu koji se ispostavlja najmanje jedanput mjesečno za ugovorene Usluge, uključujući pripadajuće obaveze po osnovu javnih prihoda (fiskalne obaveze, doprinosi, takse i dr.). U slučaju da je Korisnik podnio prigovor na račun, dužan je da plati nesporni dio računa u skladu sa tačkom 13.4. Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL. U slučaju docnje u plaćanju Usluga, Korisnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. MTEL će korisnicima kojima je ograničena Usluga zbog neizmirivanja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije Usluge.

9.8. MTEL će za plaćanje računa u svojim poslovnicama, Korisnicima naplaćivati jednokratnu naknadu za obradu računa.

Korisnici imaju mogućnost plaćanja računa bez naknade putem brojnih digitalnih kanala (SELF CARE, SMS, WEB, bankomati).

10. USTUPANJE UGOVORA I KORIŠĆENJE TERMINALNE OPREME U MREŽI DRUGOG OPERATORA

10.1. Korisnik može ustupiti Ugovor trećem licu, bez naknade, samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane MTEL-a. Pri davanju saglasnosti za ustupanje Ugovora, MTEL ima pravo da na novog Korisnika primjeni odredbe tačke 2. i 3. Opštih uslova.

MTEL će izvršiti prenos Ugovora u roku od tri radna dana od dana prijema potpunog zahtjeva.

10.2. MTEL je dužan da na zahtjev Korisnika unaprijed plaćenih usluga, nakon jedne godine od kupovine terminalne opreme i uz prilaganje računa, omogući upotrebu te opreme u mrežama drugih operatora, u roku od 5 (pet) dana od dana podnošenja zahtjeva.

11. OGRANIČENJE I PREKID USLUGA

11.1. U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate, MTEL ima pravo da nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja opomene u pisanom ili elektronskom obliku Korisniku, ograniči Usluge ograničenjem odlaznog saobraćaja. MTEL vodi evidenciju o dostavljenim opomenama.

Tokom trajanja ograničenja Usluge, Korisnik će imati omogućen dolazni saobraćaj (voice i SMS) kada se nalazi u Crnoj Gori, mogućnost poziva prema jedinstvenom kodu 112, specijalnim službama i kontakt centru MTEL-a na broj 1600. U periodu dok traje ograničenje Usluge, MTEL naplaćuje mjesečnu pretplatu, rate za uređaje i druge dospjele obaveze prema tarifnom paketu koji koristi Korisnik.

Korisniku će se ostaviti rok od 30 dana od dana ograničenja Usluge da izmiri svoje dugovanje. Ukoliko Korisnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze, MTEL će ponovo aktivirati odlazni saobraćaj uz obračun odgovarajuće naknade shodno Cjenovniku MTEL-a. Ukoliko Korisnik ne plati dospjela potraživanja u navednom roku od 30 (trideset) dana nakon ograničenja Usluge, MTEL ima pravo da trajno isključi korisnički broj i prekine sa pružanjem svih Usluga Korisniku.

Ukoliko MTEL ne raskine Ugovor u roku od 30 dana od dana trajnog isključenja, nema pravo da nastavi sa naplatom bilo kakvih naknada po osnovu Ugovora. Nakon trajnog isključenja usluge, MTEL neće vršiti bilo kakvu dalju naplatu prema korisniku po osnovu predmetne usluge osim dospjelih, a neizmirenih obaveza korisnika.

Ugovor između MTEL-a i Korisnika se od trenutka trajnog isključenja korisničkog broja tj. prekida pružanja svih Usluga smatra jednostrano raskinutim i Korisnik je u obavezi da ispunji obaveze u skladu sa članom 17.2. Opštih uslova.

MTEL će dozvoliti Korisniku, čije broj isključen u skladu sa prethodnim stavom, da ponovno koristi isti korisnički broj, ako u roku od 30 (trideset) dana od dana trajnog isključenja izmiri sva dugovanja, uz plaćanje odgovarajuće naknade shodno Cjenovniku MTEL-a.

11.2. MTEL će privremeno ograničiti pružanje svih Usluga na zahtjev Korisnika koji je zaključio Ugovor na neodređeno vrijeme i uz uslov da nema zaostalih dugovanja na period od najmanje od 1 (jednog) mjeseca i najduže u ukupnom trajanju od 6 (šest) mjeseci u tekućoj godini. Period između dva ograničenja ne može biti kraći od 3 (tri) mjeseca.

Za ponovno aktiviranje Usluga, prije isteka roka privremenog ograničenja Korisnik mora podnijeti zahtjev u poslovnica MTEL-a i elektronskim putem sa e-mail adrese koju je evidentirao kod MTEL-a na email adresu nadležne službe MTEL-a za rješavanje prigovora korisnicki.servis@mtel.me.

MTEL će po zahtjevu Korisnika izvršiti privremeno ograničene Usluge u roku od 5 (pet) radnih dana. Nakon isteka privremenog ograničenja SIM kartica se automatski aktivira.

11.3. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se u pisanoj formi putem pošte, elektronskim putem, SMS-om, preko internet portala ili na drugi pogodan način.

11.4. MTEL može nakon obavještenja Korisnika, ograničiti ili prekinuti korišćenje Usluga ukoliko Korisnik ili drugo lice sa korisničkog broja Korisnika i poslije opomene MTEL-a nastavi da vrši zloupotrebe korišćenja Usluga MTEL-a. Ukoliko se nastavi sa istim i poslije isteka prekida ili ograničenja Usluga, MTEL ima pravo da raskine ugovorni odnos. Korisnik je u obavezi da plaća pretplatu i za period trajanja ograničenja.

11.5. MTEL ima pravo da privremeno isključi Korisnika iz mreže, ukoliko postoji sumnja da se koriste uređaji koji ometaju rad mreže ili nesmetano korišćenje uređaja drugih Korisnika, do otklanjanja ovih smetnji.

11.6. MTEL može, bez saglasnosti Korisnika, privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kad je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.

MTEL će obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objaviti jedan dan ranije, u sredstvima javnog informisanja.

Ukoliko prekid pristupa uslugama traje duže od šest sati MTEL će neposredno obavijestiti Korisnike, putem web sajta ili SMS porukom.

U slučaju ograničenja, odnosno prekida usluga iz stava jedan ove tačke MTEL će umanjiti mjesečnu pretplatu Korisniku, srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge, ako je do prekida, odnosno ograničenja, došlo njegovom krivicom.

11.7. MTEL primjenjuje politiku fer korišćenja (Fair Usage Policy – FUP) u cilju obezbjeđenja optimalnog kvaliteta usluga za sve Korisnike i zaštite integriteta mreže.

Obim i trajanje ugovorene količine saobraćaja kao i nemogućnost njenog prenosa u naredni obračunski period definisani su važećim Cjenovnikom i ugovorom.

U slučaju da Korisnik u toku obračunskog perioda ostvari potrošnju koja značajno odstupa od uobičajenog obrasca korišćenja ili premaši definisane pragove predviđene tarifnim paketom, MTEL zadržava pravo da primijeni mjere upravljanja saobraćajem, uključujući ali ne ograničavajući se na: – smanjenje brzine prenosa podataka, – privremeno ograničenje ili suspenziju pojedinih servisa.

12. KVALITET SERVISA/USLUGA

12.1. MTEL se obavezuje da Korisniku ponudi kvalitet servisa u skladu sa definisanim parametrima kvaliteta koji su Korisniku dostupni u posebnim izvještajima objavljenim na web sajtu MTEL-a.

Parametri kvaliteta koje MTEL mjeri prilikom pružanja usluga u skladu sa ovim Opštim uslovima su::

- Vrijeme odziva službe za korisnike
- Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa

- Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)
- Vrijeme rješavanja žalbi korisnika
- Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva
- Učestalost neuspješnih poziva
- Učestalost raskinutih veza
- Učestalost VoLTE poziva koji su završeni od strane mreže operatora IMS
- Vrijeme prenosa SMS poruka
- Učestalost neuspješnih SMS poruka
- Vrijeme uspostavljanja poziva
- Vrijeme uspostavljanja sesije (IMS – VoLTE KPI)

Osim gore navedenog, za usluge širokopojasnog pristupa internetu u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži MTEL mjeri i sledeće parametre kvaliteta:

- Brzina prenosa podataka u pravcu ka korisniku (download)
- Brzina prenosa podataka u pravcu ka servis provajderu (upload)
- Procenat gubitka paketa
- Kašnjenje (round trip delay)
- Varijacija kašnjenja (jitter)

Parametri kvaliteta usluga mjere se, prate, u skladu sa metodologijom i zahtjevima propisanim od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP).

Mtel je dužan da korisniku, prije zaključenja korisničkog ugovora, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su korisniku dostupne u prodajnim mjestima Mtela, kao i na web adresi: www.mtel.me.

12.2. Korisnik je dužan da obavijesti MTEL o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost MTEL-a, odmah posaznanju za iste ali najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj ili elektronskoj formi. MTEL je obavezan da po zahtjevu Korisnika odgovori u roku od 15 (petnaest) dana. MTEL ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore odnosno ne garantuje dostupnost Usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

Mobilne elektronske komunikacione mreže funkcionišu na principu bežičnog prenosa podataka putem radio frekvencijskog spektra, koji predstavlja ograničen i zajednički resurs. Zbog tehničkih i operativnih karakteristika mobilnih mreža, nije moguće obezbijediti niti garantovati stalnu minimalnu brzinu prenosa podataka za svakog krajnjeg Korisnika u svim uslovima korišćenja.

Kapacitet jedne radio ćelije se dinamički dijeli između svih aktivnih Korisnika, pri čemu trenutna brzina prenosa zavisi od broja istovremeno aktivnih Korisnika, vrste i intenziteta saobraćaja, kao i primijenjenih mehanizama upravljanja radio resursima. Opterećenje mreže varira u toku dana, sezonski i u zavisnosti od specifičnih događaja, što onemogućava garantovanje minimalnog protoka u svakom trenutku.

12.3. Na ostvarive brzine značajno utiču i radio-uslovi na strani Korisnika, koji se ne mogu unaprijed kontrolisati od strane operatora. Ovi uslovi zavise od udaljenosti Korisnika od bazne stanice, konfiguracije terena, prisustva prirodnih i vještačkih prepreka, kretanja Korisnika, kao i od međusobnih smetnji u radio spektru. Promjene radio uslova direktno utiču na izbor modulacije i kodiranja, a samim tim i na brzinu prenosa podataka. Pored navedenog, mobilna mreža je projektovana kao adaptivni sistem, koji u realnom vremenu optimizuje raspodjelu kapaciteta sa ciljem obezbjeđivanja stabilnosti mreže i dostupnosti usluga za najveći mogući broj Korisnika, a ne radi garantovanja fiksnih parametara kvaliteta po pojedinačnom Korisniku.

Imajući u vidu promjenljivost saobraćajnih i radio uslova, operator može definisati maksimalne, nominalne ili očekivane brzine prenosa, kao i informativne pokazatelje kvaliteta usluge, u skladu sa važećim regulatornim okvirom. Međutim, garantovanje stalne minimalne brzine prenosa podataka u mobilnoj mreži tehnički nije izvodljivo i ne bi bilo u skladu sa principima rada i dizajna mobilnih elektronskih komunikacionih mreža. Kvalitet mobilnih usluga može zavisiti od, ali nije ograničen na, sljedeće faktore:

- geografsku lokaciju Korisnika,
- korišćenu tehnologiju i konfiguraciju mreže,
- trenutni stepen opterećenja mreže,
- tehničke karakteristike i ispravnost korisničke terminalne opreme,
- uslove u okruženju Korisnika (zatvoreni prostori, fizičke prepreke i sl.).

Operator ne garantuje neprekidnu dostupnost mobilnih usluga niti jednak kvalitet usluge na svim lokacijama i u svim vremenskim periodima.

12.4. Privremeni prekidi ili smanjenja kvaliteta usluge mogu nastati usljed:

- planiranog održavanja i unapređenja mreže,
- tehničkih kvarova,
- više sile,
- drugih okolnosti van kontrole operatora.

Operator ne garantuje ostvarivanje minimalnih, uobičajenih niti maksimalnih brzina u svakom trenutku, jer oni pored navedenog zavise i od sledećih parametara:

- Brzina prenosa podataka u pravcu ka Korisniku (download),
- Brzina prenosa podataka u pravcu ka servis provajderu (upload),
- Procenat gubitka paketa,
- Kašnjenje (round trip delay),
- Varijacija kašnjenja (jitter).

MTEL ne može garantovati minimalni nivo kvaliteta usluge, za usluge koje nijesu usluge pristupa internetu jer iste mogu varirati u zavisnosti od vrijednosti sledećih parametara:

- Vrijeme odziva službe za Korisnike,
- Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa,
- Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za Korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid Korisnik),
- Vrijeme rješavanja žalbi Korisnika,
- Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva,
- Učestalost neuspješnih poziva,
- Učestalost raskinutih veza,
- Učestalost VoLTE poziva koji su završeni od strane mreže operatora IMS ,
- Vrijeme prenosa SMS poruka,
- Učestalost neuspješnih SMS poruka,
- Vrijeme uspostavljanja poziva,
- Vrijeme uspostavljanja sesije (IMS – VoLTE KPI).

MTEL ne može garantovati kvalitet i sigurnost Usluga u mrežama drugih operatora u kojima je Korisnik u roaming-u.

MTEL neće odgovarati za eventualnu štetu nastalu usljed događaja na koje MTEL nije mogao uticati, događaja uzrokovanih nedostacima drugih elektronskih komunikacionih mreža, više sile, zbog potreba otklanjanja kvarova i zagušenja u mreži MTEL-a i u svim drugim slučajevima za čiji nastanak krivicu ne može snositi MTEL, kao i ukoliko Korisnik ne ispunji svoju obavezu obavještanja u roku iz ovog člana 12.2.

12.5. Zbog karateristika tehnologije koja se koristi za pružanje Usluge širokopojasnog pristupa interneta MTEL ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopojasnog interneta zavisi od tehnogije koju operator nudi, izbora terminalne opreme, broja Korisnika koji dijele resurse bazne stanice, kao i uslova za prostiranje signala (nesmetana optička vidljivost, blizina bazne stanice i vremenski uslovi). Tamo gdje je mreža dostupna, procijenjena maksimalna dostupna brzina interneta za 5G download je 50 Mbps, a brzina interneta za upload je 10 Mbps, procijenjena maksimalna dostupna brzina interneta za download za 4G je 10 Mbps, a brzina interneta za upload je 3 Mbps, i procijenjena maksimalna dostupna brzina interneta za download za 3G je 3 Mbps, a brzina upload je 1 Mbps.

Maksimalna odnosno reklamirana brzina koje se odnose na pojedinačne tarifne pakete, navedene su u odgovarajućim cjenovnicima.

Korisnici mogu dobiti podatke o ostvarenim brzinama prenosa podataka koristeći alat za mjerenje brzina prenosa podataka izrađen od strane Agencije - EKIP NetTest koja se može pokrenuti preko linka: https://nettest.ekip.me/sr_ME-Latn/test.

12.6. Ukoliko se utvrdi da je prigovor Korisnika na kvalitet servisa osnovan, MTEL će Korisniku refundirati sredstva u visini naknade iz tabela u nastavku, na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za pristup mreži za pojedinačnu uslugu i iznos pretplate, pri čemu iznos naknade zavisi od vrste kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge i njihovog trajanja..

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Prekid ili pogoršanje performansi javne elektorsne komunikacione usluge	od 14h do 24h	10% mjesečne preplate
	od 24h do 48h	25% mjesečne preplate
	od 48h do 72h	50% mjesečne preplate
	preko 72h	100% mjesečne preplate

Trajanje kvara se računa od momenta prijave kvara. Iznos naknade se utvrđuje prema vremenu kada 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 (ne uzimajući u obzir promocije, popuste i pogodnosti). MTEL će voditi godišnju evidenciju o svim prijavljenim kvarovima.

12.7. MTEL pruža Usluge i servise unutar tehničkih i operativnih mogućnosti, te je moguće da Usluge i servisi neće biti dostupni u neprekidnom trajanju, bez kašnjenja i na cjelokupnoj zoni pokrivanja. Korisnik je obavezan da plaća mjesečnu pretplatu i naknadu za utrošeni saobraćaj iako Usluge i servisi iz objektivnih razloga ili više sile u određeno vrijeme ili na određenom dijelu teritorije pokrivene signalom nisu dostupne.

13. PRIGOVOR

13.1. Korisnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, na pružanje Usluga i na iznos kojim je zadužen na računu za pružene Usluge, kao i zbog povrede odredaba Ugovora i povrede prava u vezi

sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Prigovor na račun po pitanju pristupa Uslugama i na kvalitet Usluga, Korisnik podnosi MTEL-u, u roku od 30 dana od dana prijema računa odnosno od dana pružene Usluge, u pisanoj ili elektronskoj formi, a prigovor za druge nepravilnosti, Korisnik podnosi 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust.

Korisnik prigovor može podnijeti u poslovnicama MTEL-a i elektronskim putem sa e-mail adrese koju je evidentirao kod MTEL-a na email adresu nadležne službe MTEL-a za rješavanje prigovora korisnicki.servis@mtel.me, u kom slučaju MTEL izdaje potvrdu sa datumom prijema prigovora. MTEL će voditi godišnju evidenciju svih primljenih prigovora i odgovora na prigovor.

Ukoliko Korisnik angažuje advokata u postupku po prigovoru nema pravo da od MTEL-a zahtijeva nadoknadu troškova.

13.2. MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Korisnika u pisanom obliku u roku od 15 (petnaest) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Korisniku obrazložene Odluke, u pisanoj ili elektronskoj formi. Ukoliko MTEL odbije prigovor Korisnika odluka će sadržati detaljne podatke o izvršenim provjerama i dokazima. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Korisnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost zahtjevom za vansudsko rješavanje spora u roku od 30 (trideset) dana.

13.3. Ako se utvrdi da je prigovor na iznos kojim je zadužen na računu osnovan, Korisniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu, ili nadoknaditi dio pretplate u mjeri u kojoj Korisnik nije imao pristup Uslugama.

13.4. Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa, do dobijanja Odluke po prigovoru 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 neplaćanje nespornog dijela iznosa računa ili prosječnog iznosa kojim je bio zadužen u periodu od najduže 3 (tri) mjeseca MTEL ima pravo da postupi u skladu sa odredbama 11.1. Opštih uslova.

14. ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

14.1. Pri korišćenju Usluga MTEL-a zabranjeno je:

- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste MTEL-u, Korisniku ili drugom licu, koji diskriminišu, vrijeđaju odnosno da su neugodne, nemoralne, prijeteće, obmanjujuće, pogrdne, klevetne sadržine i sl.,
- korišćenje Usluga i uređaja na bilo koji način tako da bi se mogla ugroziti mreža i pružanje Usluga MTEL-a,
- slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka nekom Korisniku odnosno drugom licu,
- objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala Korisnicima ili drugim licima bez njihovog pristanka ili traženja kao i slanje podataka koji sadrže lažne informacije ili dovođenje u zabludu,
- nadgledanje ili presrijetanje komunikacije ili poruka Korisnika ili drugih lica, neautorizovan pristup tuđem korisničkom računu, podacima, uređajima i slično,
- lažno predstavljanje, probijanje ili korišćenje tuđe identifikacije, lozinke, kodova odnosno lažiranje zaglavlja poruke,
- slanje i postavljanje sadržaja koji može ugroziti nečije uređaje odnosno aparate,
- davanje na korišćenje Usluga MTEL-a drugim licima bez izričite dozvole MTEL-a kao što je a ne samo otkrivanje ili davanje na korišćenje drugim licima kartice, lozinke, kodova ili uopšte bilo kog elementa na osnovu kojeg drugo lice može umjesto Korisnika da koristi Usluge MTEL-a.
- vršenje radnji koje drugim Korisnicima onemogućavaju normalno korišćenje Usluga MTEL-a,
- povezivanje ili dozvoljavanje trećim licima da vrše povezivanje sa mobilnim gateway uređajima na mrežu MTEL-a bez prethodne pisane saglasnosti MTEL-a, ili u slučaju gdje je to nezakonito ili ako Korisnik zna ili je morao znati da se navedeno čini u nezakonite odnosno zabranjene svrhe,
- preprodaja Usluga trećim licima,
- korišćenje SIM kartice MTEL-a u svrhe prebacivanja i prenošenja sistema koji iniciraju ili prosleđuju pozive trećih lica (voice i data) drugim licima,
- vršenje radnji koje su na bilo koji način u suprotnosti sa uputstvima i preporukama datim od MTEL-a.

14.2. MTEL zadržava pravo da u slučaju sumnje, prijave, prigovora ili žalbe izvrši provjeru bilo kog elektronskog podatka, fajla i/ili poruke u kome su ti podaci zabilježeni, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

14.3. Svako kršenje pravila predviđenih tačkom 14. Opštih uslova predstavlja povredu ugovornog odnosa između Korisnika i MTEL-a, koja povlači jednostrani raskid ugovora od strane MTEL-a.

15. PRIVATNOST I SIGURNOST

15.1. MTEL se obavezuje da garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika vezanih za korišćenje Usluga, kao i slobodu i tajnost telefonskih razgovora, poštujući pri tome važeće propise.

MTEL prikuplja lične podatke Korisnika potrebne za registraciju Korisnika, izvršenje ugovora i pružanje usluga korisnicima, omogućavanje funkcionalnosti aplikacija, komunikacije sa Korisnikom, poboljšanje usluga, zakonodavnih zahtjeva i marketinga (na osnovu izričite saglasnosti Korisnika).

MTEL preduzima sve potrebne tehničke i organizacione mjere kako bi zaštitili lične podatke od neovlašćenog pristupa, zloupotrebe, gubitka ili oštećenja, što uključuje enkripciju podataka, redovne sigurnosne kopije podataka, kontrolu pristupa, bezbjednost servera i sistema za zaštitu od cyber prijetnji i interne politike bezbjednosti.

15.2. Podatke o saobraćaju Korisnika, koji se obrađuju u svrhu uspostavljanja poziva, MTEL može čuvati u slučaju da su ti podaci neophodni za utvrđivanje iznosa Korisnikovog računa, odnosno ako je navedeno neophodno u cilju poštovanja i primjene pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori.

15.3. MTEL je u obavezi da čuva sve podatke koji se odnose na ličnost Korisnika i pružene Usluge. MTEL će obezbijediti da podaci o Korisnicima ne budu dostupni neovlašćenim licima. Informacije o sigurnosnim kodovima (PIN i PUK), MTEL će pri zaključenju Ugovora dati Korisniku u pisanoj formi. Podaci o sigurnosnim kodovima biće držani u tajnosti. U slučaju da Korisnik izgubi podatke o PIN i PUK kodovima, Korisnik može pozivanjem broja Korisničkog servisa ili u poslovnica MTEL-a, a nakon izvršene provjere i legitimacije Korisnika od strane ovlašćenih lica MTEL-a, dobiti u usmenoj formi navedene podatke.

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

15.5. Uz uslugu pristupa internetu, MTEL može u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima i prema sopstvenoj procjeni, da Pretplatniku ponudi poseban servis namijenjen zaštiti korisnika na internetu od različitih sajber prijetnji, uključujući hakerske napade, viruse, phishing i druge maliciozne sadržaje.

Servis funkcioniše na mrežnom sloju, putem DNS filtracije, što znači da ne zahtijeva instalaciju posebnih aplikacija na uređajima korisnika — zaštita se primjenjuje automatski nakon aktivacije.

Servis omogućava automatsko blokiranje zlonamjernih veb adresa, tako da se, kada servis prepozna prijetnju, veza ka takvoj adresi blokira, a korisnik dobija odgovarajuće upozorenje.

Servis omogućava i roditeljsku kontrolu, putem koje korisnici mogu, kroz korisnički portal, postavljati pravila kojima kontrolišu sadržaje koje njihova djeca mogu posjećivati, uključujući blokiranje određenih sajtova i postavljanje vremenskih ograničenja za pristup internetu.

Korisnici mogu primati notifikacije i izvještaje o prijetnjama na koje je servis naišao, putem e-maila i/ili SMS-a. Korisnici mogu aktivirati i slanje notifikacija u realnom vremenu, u slučaju da servis naiđe na bilo koju vrstu sajber prijetnje ili sigurnosnog incidenta, koje se u tom slučaju šalju automatski, putem e-maila i/ili SMS-a.

16. PRENOS BROJA I PROMJENA OPERATORA

16.1. MTEL određuje korisnički broj Korisnika. Korisnik ima pravo da prenese korisnički broj u mrežu drugog operatora, u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja. Operatori treba da nastoje da prekid pružanja Usluga bude što kraći.

U slučaju da Korisnik raskine ugovor, MTEL će istom omogućiti pravo prenosa broja drugom operatoru, u roku od 30 (trideset) dana od dana raskida ugovora uz obavezu izmirenja nastalog dugovanja, osim ako se Korisnik odrekne tog prava.

16.2. U slučaju podnošenja zahtjeva za promjenu operatora u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži MTEL će realizovati prenos najkasnije u roku od dva radna dana od dana podnošenja zahtjeva u slučaju da korisnik nije naveo datum realizacije i u slučaju da korisnik u podnijetom zahtjevu za promjenu operatora nije potvrdio da je upoznat sa svojim ugovornim obavezama i da prihvata eventualne troškove raskida ugovora sa postojećim operatorom. Realizacija prenosa broja će biti izvršena na datum koji je korisnik naveo u zahtjevu za promjenu operatora, pod uslovom da taj datum nije raniji od dva radna dana, niti kasniji od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

16.3. Sve naknade koje se naplaćuju u postupku prenosa broja između operatora, moraju biti troškovno orijentisane, i ne smiju iziskivati bilo kakve direktne naknade za Korisnike.

Korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 20,00 € za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji zahtjeva za promjenu operatora.

Naknada iz prethodnog stava može se zahtijevati za najviše deset dana kašnjenja, nakon Korisnik može odustati od zahtjeva za promjenu operatora.

Ukoliko je jednim zahtjevom za promjenu operatora obuhvaćeno više brojeva ili usluga, pomenuta naknada plaća se za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji promjene operatora za svaki pojedinačni broj ili uslugu. Ako se jednim zahtjevom prenosi više od 10 brojeva, naknada za svaki broj koji prelazi taj prag iznosi 12,00 € po započetom danu kašnjenja.

Zahtjev za isplatu naknade Korisnik podnosi novom operatoru, u pisanom ili elektronskom obliku, najkasnije u roku od 15 dana od dana:

- realizacije promjene operatora;

- podnošenja zahtjeva za odustajanje od promjene operatora usljed kašnjenja u realizaciji zahtjeva dužeg od deset dana, ili
- podnošenja zahtjeva za odustajanje od promjene operatora.

Postojeći operator i novi operator dužni su da u potpunosti sarađuju u obradi zahtjeva i da, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva, novi operator dostavi obrazloženu odluku Korisniku.

Naknada po osnovu prihvaćenog zahtjeva isplaćuje se Korisniku, od strane operatora koji je preuzeo odgovornost za kašnjenje, najkasnije u roku od 15 dana od dana dostavljanja obavještenja o prihvatanju zahtjeva.

Ukoliko zahtjev za isplatu naknade bude odbijen Korisnik smatra da mu naknada nije pravilno obračunata, odnosno ako operatori ne postupaju na način i u predviđenom roku, Korisnik ima pravo da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke ili isteka propisanog roka za odlučivanje, podnese zahtjev za vansudsko rješavanje spora pred Agencijom.

MTEL ne smije primjenjivati različite maloprodajne i veleprodajne cijene za pozive upućene prema prenesenim brojevima u odnosu na cijene poziva prema ostalim brojevima u njegovoj mreži, ukoliko se radi o pružanju iste vrste elektronskih komunikacionih usluga.

Radi donošenja informisane odluke o promjeni operatora, Korisnik koji još nije podnio zahtjev za promjenu operatora ima pravo da, na svoj zahtjev i u roku od najviše dva radna dana, od postojećeg operatora dobije sljedeće informacije: ukupni iznos dugovanja, način i rokove plaćanja, podatke o ostvarenim popustima na uređaje, proizvode i usluge, kao i pregled mjesečnih naknada koje bi bile obračunate do isteka perioda obavezne ugovorne obaveze.

MTEL je dužan da Korisniku pruži informacije o usluzi promjene operatora, uključujući i detaljna uputstva o načinu i postupku podnošenja zahtjeva za promjenu operatora uslovima koje Korisnik mora ispunjavati da bi ostvario ovo pravo.

Korisnik može dobiti informaciju o tome da li je broj prenesen i u koju mrežu i putem elektronskog servisa na internet stranici Agencije <https://prenosivost.ekip.me/>.

Korisnik ima pravo da odustane od zahtjeva za promjenu operatora, čime se zahtjev smatra povučenim, i to u sledećim slučajevima:

- ako realizacija promjene operatora kasni više od deset dana u odnosu na propisane rokove;
- kada Korisnik da izjavu o odustajanju koju dostavlja postojećem operatoru;
- ukoliko novi operator ne postupi u skladu sa rokom i obavezama, sve do momenta realizacije usluge;
- ako mu novi operator ponudi na potpis ugovor o pružanju usluga koji nije u skladu sa opštim uslovima tog operatora i objavljenom ponudom.

Korisnik koji smatra da je zahtjev za promjenu operatora neopravdano odbijen ili odložen, može da, u roku od 15 dana od dana prijema obavještenja o odbijanju ili odlaganju, podnese prigovor novom operatoru. Novi operator je dužan da prigovor bez odlaganja proslijedi postojećem operatoru.

Novi operator i postojeći operator dužni su da u potpunosti sarađuju u obradi prigovora i da, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, novi operator dostavi obrazloženu odluku Korisniku.

Ukoliko operatori utvrde da je došlo do neopravdanog odbijanja ili odlaganja zahtjeva za promjenu operatora, dužni su da utvrde novi datum realizacije promjene operatora, vodeći računa da isti bude što je moguće raniji, te da o tome obavijeste Korisnika.

U slučaju da prigovor bude odbijen iz razloga odricanja odgovornosti od strane oba operatora, ili ako nije moguće utvrditi odgovornost, kao i u slučaju da operatori ne odluče u roku propisanim rokom, Korisnik ima pravo da, u roku od 30 dana od dana prijema odgovora ili isteka propisanog roka za odgovor, podnese zahtjev za vansudsko rješavanje spora pred Agencijom.

Ukoliko Agencija u toku sprovođenja postupka utvrdi da je, kao posljedica neopravdanog odbijanja ili odlaganja, nastupilo kašnjenje u realizaciji postupka promjene operatora, obavijestiće Korisnika o pravu na naknadu.

Informacioni sistem za promjenu operatora bazira se na tehničkim i informacionim sistemima koji obezbjeđuju zaštitu ličnih podataka Korisnika i povjerljivost informacija u svim fazama njihove razmjene među korisnicima Sistema.

16.4. Nakon izvršene promjene operatora, postojeći operator Korisniku izdaje račun za pružene usluge do dana raskida ugovora, uključujući i eventualne troškove po osnovu prijevremenog raskida ugovora.

Ukoliko Korisnik ne izmiri dug prema postojećem operatoru u roku od 30 dana od dostavljene opomene ili ne podnese prigovor na račun u skladu sa Zakonom, novi operator je dužan, u roku od 24 časa od prijema obavještenja od postojećeg operatora, privremeno ograničiti prenesene usluge Korisnika. Privremeno ograničenje se sprovodi u skladu sa Opštim uslovima i korisničkim ugovorom novog operatora i ne može početi na neradni dan.

Po izmirenju duga od strane Korisnika, postojeći operator je dužan da bez odlaganja obavijesti novog operatora o prestanku postojanja razloga za zadržavanje mjera za ograničenje, nakon čega novi operator, bez odlaganja, ukida privremeno ograničenje usluga.

Ukoliko Korisnik ne izmiri dug u roku od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluga, novi operator će, na zahtjev postojećeg operatora, trajno isključiti uslugu koja je predmet promjene operatora i raskinuti predmetni korisnički ugovor. U tom slučaju, a ukoliko je u postupku promjene operatora izvršen i prenos broja, predmetni broj biće vraćen operatoru kojem pripada numeracija.

16.5. U slučaju promjene operatora MTEL daje svojim Korisnicima, na njihov zahtjev, povraćaj cjelokupnog preostalog iznosa unaprijed plaćenih usluga, pri čemu može zaračunati naknadu samo ako je to utvrđeno Ugovorom i ta naknada mora biti srazmjerna i primjerena stvarnim troškovima koji nastaju za MTEL prilikom isplate povraćaja.

17. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

17.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme ili na određeni minimalni period trajanja, koji ne može biti duži od dvije (2) godine.

Najmanje petnaest (15) dana prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, MTEL je dužan da Korisnika obavijesti o njegovom isteku, kao i da ga jednom godišnje informiše o najpovoljnijim važećim tarifama.

Ukoliko Korisnik ne primi navedeno obavještenje o isteku minimalnog perioda, nije u obavezi da plaća račune do trenutka dostavljanja obavještenja. Po prijemu obavještenja, Korisnik je dužan da se u roku od dva (2) dana izjasni da li želi da nastavi sa korišćenjem Usluga.

Ukoliko Korisnik u navedenom roku ne otkaže dalje važenje Ugovora, Ugovor se nastavlja na neodređeno vrijeme.

17.2. Korisnik ima pravo na raskid Ugovora zaključenog između MTEL-a i Korisnika u bilo kojem trenutku. U slučaju kada Korisnik jasno zatraži raskid Ugovora, MTEL će uz pismeno obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, pružiti i informaciju o postojanju ugovorne obaveze.

MTEL će po pravilu istog dana, a najkasnije u roku od 2 (dva) radna dana od podnošenja zahtjeva za raskid Ugovora izdati Korisniku potvrdu u pisanom ili elektronskom obliku o iznosu dugovanja i načinu uplate, na način da Korisnik dobije potpunu informaciju o popustima na uređaje, proizvode i usluge koje je ostvario, kao i mjesečnim naknadama do isteka minimalnog perioda trajanja Ugovora.

U slučaju da Korisnik jednostrano raskine Ugovor tokom minimalnog perioda važenja Ugovora ili Ugovor bude raskinut od strane MTEL-a krivicom Korisnika, Korisnik je dužan da jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i da odluči da li će da plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Korisnika.

MTEL zadržava pravo izmjene Opštih uslova i Cjenovnika, o čemu će obavjestiti Korisnika pisanim ili elektronskim putem, na trajnom mediju (putem SMS-a internet stranice MTEL-a i /ili dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun), 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 obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ukoliko su predložene izmjene nepovoljnije za Korisnika, i ako Korisnik ne prihvata nove uslove ugovora. U slučaju raskida ugovora po ovom osnovu MTEL je dužan korisniku omogućiti plaćanje preostalih rata za terminalnu opremu na ugovoreni način.

Korisnik može u roku od 90 (devedeset) dana od dana prijema obavještenja raskinuti Ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, kada su izmjene nepovoljnije za korisnika, iz kojih razloga Korisnik nije saglasan sa predloženim izmjenama.

MTEL će voditi evidenciju o dostavljenim obavještenjima koja sadrži ime i prezime Korisnika, korisnički broj kao i vrijeme dostavljanja obavještenja

Pravo na raskid ugovora može se ostvariti u roku od 90 dana nakon prijema navedenog obavještenja.

MTEL će raskid izvršiti nezavisno od postojanja potraživanja prema navedenom Korisniku u roku od 2 (dva) radna dana od dana u kojem je raskid zatražen.

U slučaju da Ugovor bude raskinut od strane MTEL-a krivicom Korisnika tj. od trenutka prekida pružanja Usluga, MTEL ima pravo da od Korisnika zahtijeva plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i Usluge.

Korisnik može zatražiti raskid Ugovora, elektronskim putem, slanjem zahtjeva za raskid sa svoje e-mail adrese, koju je evidentirao kod MTEL-a na e-mail adresu MTEL-a navedenu u Sažetku ugovora, telefonskim putem uz obavezno snimanje razgovora, u oba slučaja uz dostavljanje dokumentacije /podataka potrebnih za identifikaciju. U slučaju da je Korisnik zaključio ugovor za paket usluga i ukoliko je prije isteka obaveznog trajanja ugovora ima pravo na raskid za bilo koji element iz paketa, zbog neusklađenosti sa ugovorom ili nepružanja usluge, smatra se da Korisnik ima pravo na raskid ugovora za sve elemente paketa

17.3. MTEL može raskinuti Ugovor u slučaju da: Korisnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u njegovom vlasništvu ili MTEL- u ne dopusti pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon 30 (trideset) dana od dana privremenog ograničenja, protiv Korisnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Korisnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima na teritoriji Crne Gore.

U slučaju smrti Korisnika, Ugovor prestaje, izuzev ako nasljednici ili članovi zajedničkog domaćinstva nastave da koriste Usluge, smatraće se da su time izrazili volju za nastavak Ugovora i Ugovor će ostati na snazi s tim

što su navedena lica obavezna da od MTEL-a traže prenos ugovora na svoje ime, uz obavezu namirenja prethodnih dugovanja. MTEL će u roku od 3 (tri) dana od prijema potpune dokumentacije izvršiti prenos Ugovora na nasljednika/člana zajedničkog domaćinstva.

Dokaz da je Korisnik preminuo je Izvod iz matičnog registra umrlih.

17.4. Rok za raskid Ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i Ugovora na daljinu je 14 (četrnaest) dana od dana kada je Korisnik dao saglasnost za zaključenje Ugovora, a nakon što je primio ugovornu dokumentaciju.

U slučaju zaključenja Ugovora van poslovnih prostorija ili na daljinu na određeno vrijeme ili sa minimalnim periodom trajanja, ako Korisnik ne raskine Ugovor u navedenom roku, gubi pravo na raskid Ugovora do isteka minimalnog perioda, osim u slučaju promjene ugovorenih uslova od strane MTEL-a, koje su nepovoljnije za Korisnika ili u slučaju čestog i kontinuiranog odstupanja od ugovorenog kvaliteta.

17.5. Ukoliko je Korisnik dobio opremu koja je vlasništvo MTEL-a, to je u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, dužan da istu vrati MTEL-u ispravnu i neoštećenu. Ukoliko Korisnik nije vratio opremu ispravnu i neoštećenu biće mu obračunata naknada za opremu koju je dužan da plati u roku od 15 dana od dana primanja računa. Istovremeno MTEL će obavijestiti Korisnika da u istom roku može vratiti opremu u kom slučaju obračunata naknada o dostavljenom računu biće stornirana.

U slučaju oštećenja opreme koje nije uzrokovano krivicom Korisnika MTEL će otkloniti oštećenje ili zamijeniti opremu bez naknade.

Ukoliko dođe do oštećenja opreme od strane Korisnika ili gubitka opreme Korisnik je dužan da snosi troškove opravke ili zamjene u skladu sa Cjenovnikom.

18. KORISNIČKI SERVIS

18.1. Za sva neophodna obavještenja odnosno za davanje određenih informacija i uputstava o korišćenju Usluga, Korisniku/Korisnici je na raspolaganju Korisnički servis MTEL-a (1600) 24/7. Pozivanje broja Korisničkog servisa odnosno obavljanje razgovora se ne naplaćuje ukoliko se poziva iz mreže MTEL-a. Ukoliko se Korisnik/Korisnik nalazi u mrežama drugih inostranih operatora u tom slučaju se navedeni poziv tarifira u skladu sa Cjenovnikom MTEL-a.

Broj za prijavu kvara je 12768 i poziv se ne tarifira Korisniku.

Za rješavanje prigovora Korisnika nadležna je Služba za brigu o korisnicima MTEL-a.

19. MOGUĆNOST POZIVANJA HITNIH SLUŽBI

19.1. MTEL se obavezuje da Korisniku obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

19.2. MTEL će bez odlaganja i bez naknade, Operativno komunikacionom centru prosljediti sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju „112“ i drugim brojevima hitnih službi, kao i podatke o lokaciji kada to bude moguće, sa koje je poziv upućen.

19.3. MTEL omogućava Korisnicima pristup hitnim službama putem jedinstvenog evropskog broja za hitne službe 112 i drugih brojeva hitnih službi.

Pristup hitnim službama zavisi od tehničke dostupnosti mobilne mreže na lokaciji Korisnika i može biti ograničen ili onemogućen u područjima bez pokrivenosti mrežnim signalom ili u uslovima smanjenog kvaliteta signala.

MTEL ne garantuje neprekidan pristup hitnim službama u slučaju:

- iznenadnih tehničkih kvarova,
- planiranih aktivnosti održavanja ili unapređenja mreže,
- više sile ili vanrednih situacija velikog obima.

Pristup hitnim službama može biti ograničen usljed:

- neispravne, nekompatibilne ili necertifikovane korisničke terminalne opreme,
- isključenog ili oštećenog uređaja,
- nedostatka napajanja, SIM kartice ili odgovarajuće mrežne podrške na uređaju.

U slučaju korišćenja usluge u roamingu, pojedine funkcionalnosti u vezi sa pristupom hitnim službama, uključujući dostavljanje podataka o lokaciji Korisnika ili mogućnost povratnog poziva, mogu biti tehnički ograničene.

Tačnost i dostupnost informacija o lokaciji Korisnika prilikom upućivanja poziva hitnim službama zavisi od tehničkih mogućnosti mreže, terminalne opreme i okruženja Korisnika.

U slučaju zloupotrebe pozivanja brojeva hitnih službi, MTEL može, u skladu sa važećim propisima i nalogima nadležnih organa, preduzeti mjere privremenog ograničenja korišćenja usluge.

20. SERVISNE INFORMACIJE

20.1. MTEL može povremeno slati Korisniku/u servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa Uslugama koje pruža. U slučaju da Korisnik/ne želi da prima ovu vrstu informacija, može u svakom trenutku pozivanjem broja Korisničkog servisa izvršiti obustavu daljeg primanja istih. MTEL ni u kom slučaju ne odgovara za reklamne ili informativne sadržaje Usluga koje obezbjeđuju treća lica preko MTEL mreže.

21. USLUGE DRUGIH LICA KOJE SE PRUŽAJU POSREDSTVOM MREŽE MTEL-a

21.1. MTEL ne snosi odgovornost za sadržaje koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže MTEL-a. MTEL je odgovoran za kvalitet veze svoje komunikacione mreže.

21.2. MTEL je dužan da drugo lice iz prethodnog stava Ugovorom obaveže da date usluge može pružati Korisniku isključivo po zahtjevu Korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti.

21.3. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže MTEL-a se fakturišu putem računa MTEL-a.

21.4. MTEL je dužan da u slučaju prigovora Korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući Korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovim Opštim uslovima. MTEL će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koju se odnosi dati prigovor.

21.5. MTEL će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je Korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjeseca računa.

22. PRAVO INTELEKTUALNE SVOJINE

22.1. Sva prava intelektualne svojine u vezi sa uslugama mobilne telefonije, uključujući, ali ne ograničavajući se na žigove, nazive, logotipe, softver, aplikacije, tehnička rešenja, baze podataka i prateću dokumentaciju, isključivo pripadaju MTEL-u ili trećim licima koja su MTEL-u dala odgovarajuću licencu. Korisniku se ne prenosi niti ustupa bilo kakvo pravo svojine na navedenim pravima, već se ista mogu koristiti isključivo u obimu i na način predviđen Ugovorom i ovim Opštim uslovima. Svako neovlašćeno korišćenje, umnožavanje, distribucija ili stavljanje na raspolaganje trećim licima predstavlja povredu prava intelektualne svojine i može biti predmet odgovarajuće pravne zaštite.

23. PRISTUP ZA KRAJNJE KORISNIKE SA INVALIDITETOM

23.1. MTEL je dužan da planira, obezbijedi i pruža usluge na način koji omogućava krajnjim korisnicima sa invaliditetom jednak ili olakšan pristup uslugama i mrežama, uz jednake uslove kvaliteta, dostupnosti i cijene kao za ostale Korisnike.

MTEL je dužan da obezbijedi prioritet krajnjim korisnicima sa invaliditetom prilikom ostvarivanja prava pristupa mreži.

MTEL ne smije ograničiti ili usloviti pravo lica sa invaliditetom na izbor bilo kog tarifnog paketa ili usluge iz svoje ponude.

Krajnjim korisnicima sa invaliditetom mora biti omogućena pretplata na bilo koju uslugu pod istim uslovima kao i ostalim korisnicima, uz obezbijeđeno prilagođavanje komunikacije i informacija o njihovim potrebama.

MTEL je dužan da preduzme razumne mjere, u okviru tehničkih mogućnosti, za uklanjanje ili smanjenje prepreka u korišćenju usluga krajnjim korisnicima sa invaliditetom.

Prilikom pružanja usluga i informacija, operator primjenjuje principe univerzalnog dizajna i pristupačnosti, obezbjeđujući ravnopravno korišćenje usluga na fizičkom, vizuelnom, slušnom i kognitivnom nivou.

MTEL je dužan da obezbijedi alternativne oblike pristupa i interakcije (tekstualni, auditivni, vizuelni) bez isključivog oslanjanja na vid, sluh ili motoriku.

23.2. MTEL će omogućiti krajnjim korisnicima sa invaliditetom pristup svim informacijama o uslugama i ugovornim obavezama u pristupačnom formatu.

23.3. MTEL je dužan da svoje internet stranice, portale i mobilne aplikacije učini pristupačnim osobama sa invaliditetom.

23.4. MTEL će obezbijediti jednako efikasan pristup službama za Korisnike krajnjim korisnicima sa invaliditetom uz postojanje najmanje jedan komunikacioni kanal prilagođen osobama sa oštećenjem sluha ili govora (npr. e-mail, live chat, SMS).

23.5. MTEL će obezbijediti prioritarno otklanjanje kvarova za Korisnike sa invaliditetom.

23.6. MTEL je dužan da obezbijedi dostupnost terminalne opreme i pomagala koja omogućavaju korišćenje usluga osobama sa invaliditetom.

24. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

24.1. Za sve što nije predviđeno odredbama Opštih uslova ili Ugovora, primenjuju se odredbe pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori koji regulišu materiju u pitanju.

24.2. Opšti uslovi stupaju na snagu danom dobijanja saglasnosti od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore i primjenjuju se na sve Korisnike.