



Crnogorski Telekom  
A.D. Podgorica

Broj/ OT-18725  
Datum/ 19. 09. 2017

**PODIJELI DOŽIVLJAJ.**

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Gospodin

Darko Grgurovic, izvršni direktor Agencije

KONTROLA PRILOGA			
19. 09. 2017			
Prilog	Broj	Prilog	Vrijednost
01a	7091/1		

POŠILJALAC CRNOGORSKI TELEKOM A.D.

PREDMET

DATUM 19 septembar 2017. godine

Poštovani,

U cilju pribavljanja saglasnosti Savjeta Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, u prilogu dostavljamo Opšte uslove pružanja usluga javnih mobilnih elektronskih komunikacija Crnogorskog Telekoma kao i Ugovor o korisničkom odnosu za prepaid mobilnu telefoniju koji, u odnosu na važeće, sadrže izmjene i dopune koje se odnose na rok validnosti prepaid SIM kartice.

Srdačan pozdrav

*Pavle Đurović*

Pavle Đurović,

Direktor Direktorata za korporativne i pravne poslove, sekretar Društva



Priloga :2

**CRNOGORSKI TELEKOM A.D.**

Adresa: Moskovska 29 | 81000 Podgorica, Crna Gora

Telefon: +382 20 433 433 | E-mail: office@telekom.me | Internet: www.telekom.me

PIB: 02289377 | PDV reg. broj 20/31-00049-4

Žiro račun: Crnogorska komercijalna banka 510-103-22; 510-110-98; 510-505-77 | Societe Generale Montenegro 550-111-41



## Ugovor o korisničkom odnosu za prepaid mobilnu telefoniju

Zaključen između:

1. **Crnogorski Telekom a.d. Podgorica, ul. Moskovska 29, ( u daljem tekstu: Davalac usluga)**
2. **Korisnik prepaid usluga Crnogorskog Telekoma, lične podatke korisnik daje prilikom registracije; ( u daljem tekstu: Korisnik)**

### Član 1. Predmet Ugovora:

1. Ovim ugovorom o korisničkom odnosu za prepaid mobilnu telefoniju (u daljem tekstu: Ugovor) Davalac usluga i Korisnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa korišćenjem usluga mobilne telefonije Davaoca usluga na prepaid osnovi putem prepaid paketa izabranog od strane Korisnika i dodjele korisničkog broja radi pristupa javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma.

2. Korisnik po ovom Ugovoru bira prepaid tarifni paket iz ponude Davaoca usluga. Karakteristike izabranog prepaid paketa, cijena i uslovi korišćenja istog su definisani ponudom koja čini sastavni dio ovog Ugovora (u daljem tekstu: Ponuda). Korisnik tokom trajanja Ugovora može izabrati prepaid paket promijeniti na način uređen Ponudom.

### Član 2. Odredba o saglasnosti Korisnika za obradu ličnih podataka

1. Lične podatke i Korisnik koji zaključuje ovaj Ugovor daje Davaocu usluga prilikom kupovine prepaid tarifnog paketa kojom prilikom Davalac usluga vrši i njegovu registraciju. Davalac usluga može obradivati lične podatke o Korisniku dobijene po ovom Ugovoru u svrhe predviđene propisima o načinu registracije (i njegovim priložima).

2. Registracijom Korisnika od strane Davaoca usluga Korisnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem ovog Ugovora i ponudom za izabrani paket, te da iste u cjelosti prihvata.

### Član 3. Rokovi i uslovi za priključenje terminalne opreme

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

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

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

### Član 4. Tehničke karakteristike terminalne opreme Davaoca usluga

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

2. Davalac usluga je dužan da i opremu koju nudi Korisniku i njene tehničke karakteristike objavi na datoj internet adresi. Davalac usluga Korisniku uz opremu koju nudi isporučuje i upustvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za isti.

3. Korisnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme.

### Član 5. Zasnivanje korisničkog odnosa

1. Ovaj Ugovor se smatra zaključenim danom kupovine prepaid tarifnog paketa i registracijom Korisnika. Registracijom Korisnika SIM kartica postaje aktivna, a time počinju da teku prava i obaveze po Ugovoru. Korisnik je dužan da počne sa korišćenjem SIM kartice i datog pripejd broja, pozivom i/ili slanjem SMS i/ili internet sesijom, u roku od 6 mjeseci od dana izvršene kupovine i registracije. Ukoliko Korisnik ne počne sa korišćenjem SIM kartice i datog broja u navedenom roku, Davalac usluga će predmetnu SIM karticu i broj deaktivirati, te nastaviti sa daljim raspolaganjem brojem.

Korisnik se sa ovim Ugovorom, Ponudom i sa »Opštim uslovima pružanja usluga javnih mobilnih elektronskih komunikacija Crnogorskog Telekoma« može upoznati i na internet stranici [www.telekom.me](http://www.telekom.me) ili iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnica Davaoca usluga.

2. Davalac usluga ima pravo da odbije Korisnika za zaključenje Ugovora iz sledećih razloga: ako Korisnik ne dostavi i/ili ne pruži na uvid identifikaciona dokumenta; ako je Davalac usluga raskinuo korisnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane Korisnika; ako je podnosilac zahtjeva maloljetna osoba ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u punomoćju za zastupanje; ako su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnosioca zahtjeva netačni.

### SIM kartica

3. Korisnik kupuje prepaid paket koji sadrži: informativnu brošuru koja sadrži osnovne informacije o načinu korišćenja usluga na prepaid osnovi (aktiviranje, tarifni modeli, dopuna i provjera računa, način preuzimanja ovog Ugovora/ponude u poslovnica Davaoca usluga i dr.), kao i SIM kartica. Korisnik pokreće proceduru uključivanja na mobilnu mrežu na način: Korisnik umeće u sopstveni mobilni telefon SIM karticu i nakon uključivanja unosi dodijeljeni PIN I broj čime se i aktivira SIM kartica.

Aktiviranjem SIM kartice iz prepaid tarifnog paketa Korisniku se aktiviraju osnovne usluge: govorni servis, SMS, MMS i Data.

Pored navedenih usluga Korisnik može i prilikom zaključenja ovog Ugovora ili tokom trajanja istog aktivirati i prepaid dodatne usluge (zaštićeni broj, identifikacija poziva, preusmjerenje poziva, Mobile e-mail i dr.).

4. Informacije o PIN-kodu i PUK-kodu daju se Korisniku u zaštićenom omotu paketa. Podaci o PIN-kodu i PUK-kodu su tajni. Korisnik će se smatrati direktno odgovornim za svaku zloupotrebu ili neovlašćeno korištenje SIM kartice kao i PIN i PUK kodova.

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

6. Period važenja dodijeljene SIM kartice se definiše Ponudom za izabrani prepaid tarifni paket, a o čemu se Korisnik može upoznati i na internet stranici [www.telekom.me](http://www.telekom.me). Nakon početka korišćenja SIM kartice i datog broja u navedenom roku, važnost SIM kartice Korisnik produžava sa dopunom prepaid računa.

#### **Član 6. Prava, obaveze, odgovornosti i ograničenja Korisnika**

1. Korisnik ima pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži u roku iz člana 3, ukoliko postoje tehničke mogućnosti; nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, ugovorenog kvaliteta, raspoloživosti i sigurnosti, po javno dostupnim cijenama; i drugih prava, u skladu sa ovim Ugovorom I pozitivnim propisima.

2. Pored prava iz prethodnog stava Korisnik potvrđuje da je upoznat da može da zahtijeva, bez naknade, i kontrolu utroška prepaid računa (listing), s tim što je tom prilikom dužan da priloži ličnu kartu radi identifikacije. Davalac usluga nije u obavezi da izda detaljne informacije u slučaju da su ti podaci nedostupni zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa zakonom.

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

4. Korisnik odgovara za tačnost ličnih podataka koje je dao prilikom registracije.

5. Korisnik je dužan da u cilju izbjegavanja neočekivanih, neželjenih troškova prilikom korišćenja opreme za mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu u područjima Crne Gore u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala inostranog roming operatora ( jači signal) izvrši manuelni izbor operatora, te vrši i redovnu kontrolu stanja pozivanjem kratkog koda \*122# ili dr. način utvrđen Ponudom za izabrani tarifni paket. Ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa ovom odredbom preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja nastalih po tom osnovu. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da je Korisnik postupao u skladu sa ovom odredbom ali se odlucio da i dalje nastavi da koristi mrežu inostranog roming operatora ( jači signal) Korisnik preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja nastalih po tom osnovu. Područja na kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora ( jači signal) čine područja koja nisu pokrivena signalom Davaoca usluga. O područjima koja su pokrivena signalom Davaoca usluga Korisnik se može informisati na web stranici [www.telekom.me/pokrivenost.nsp](http://www.telekom.me/pokrivenost.nsp).

6. Korisnik je odgovoran za zloupotrebu ili neovlašćeno korištenje svoje SIM kartice, kao i svojih PIN i PUK kodova.

#### **Član 7. Obaveze, odgovornosti i ograničenja Davaoca usluga**

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

2. Davalac usluga ne odgovara za :

- pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponudene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama u Crnoj Gori, ili za usluge evidentirane od strane drugog operatora mobilne mreže u područjima Crne Gore gdje se može preuzet signal mreže drugog operatora (preuzet jači signal) po stavu 5 prethodnog člana.
- marketinški ili neki drugi sadržaj informativnih usluga, npr. informativne usluge koje obezbjeđuju druga lica mimo Davaoca usluga, ali preko mobilne mreže Davaoca usluga shodno članu 11 stav 10 ovog Ugovora. Davalac usluga je dužan da ta druga lica upozori da navedene marketinške i informativne usluge ( putem SMS ili MMS , poziv) prema korisniku može da vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

3. Davalac usluga se obavezuje da podatke o saobraćaju Korisnika, čuva i obrađuje u okviru djelatnosti za koje je registrovan i za potrebe realizacije ovog Ugovora.

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

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

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

#### **Član 8. Mogućnost pozivanja brojeva hitnih službi, kao i ograničenja koja se odnose na hitne službe**

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

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

#### **Član 9. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje usluga**

1. Davalac usluga može, bez saglasnosti Korisnika, privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže. Davalac usluga je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostavi Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (dalje: Agencija), kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad. Davalac usluga je dužan da o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti korisnike, na odgovarajući način.

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

#### **Član 10. Minimalni ponuđeni nivo kvaliteta usluge**

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

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

- Vrijeme odziva službe za korisnike. 50% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku. 50% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi

- Učestalost raskinutih veza : <1%
- Učestalost neuspješnih SMS : <3%
- Prosječno vrijeme prenosa SMS poruka : <10 sekundi
- Učestalost neuspješnih MMS poruka: <50%
- Prosječno Vrijeme prenosa MMS poruka: <3 minuta
- Učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži: <1.5%
- Vrijeme uspostavljanja poziva: prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) -5,66; vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) -7,34; prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) -3,96; vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) -4,23.

Zbog karakteristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa internetu, Davaoac usluga 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).

3. Davaoac usluga se obavezuje da Korisnika prilikom zasnivanja korisničkog odnosa obavijesti da nema obavezu i mogućnost da cijeli naseljeni prostor teritorije Crne Gore pokrije signalom tj da postoje područja teritorije Crne Gore koji nijesu pokriveni mrežom. Korisnik se o pokrivenosti naseljenog prostora Crne Gore mrežom Davaoac usluga može informisati na web stranici <http://www.telekom.me/pokrivenost.nsp>.

4. Davaoac usluga će Korisnika prilikom zasnivanja korisničkog odnosa informisati da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Davaoac usluga postoji mogućnost da usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu.

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

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

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

8. Davaoac usluga će Korisnika prilikom zasnivanja korisničkog odnosa informisati da korisnički odnos uključuje usluge mobilne komunikacije na unutrašnjoj i inostranim mrežama sa kojima Davaoac usluga ima zaključene ugovore u roamingu. Korisnik sa listom roing partnera i njihovim uslugama može upoznati putem Ponude i na web stranici Davaoac usluga [www.telekom.me](http://www.telekom.me). Upotreba inostrane mreže regulisana je propisima inostranog operatora.

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

#### **Usluge drugih lica koje se pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoac usluga**

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

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

12. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Davaoac usluga se naplaćuju sa prepaid računa Korisnika.

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

#### **Korišćenje mobilne mreže:**

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

15. Ukoliko Davaoac usluga utvrdi da Korisnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava i koristi suprotno Ugovoru, Davaoac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluge, s tim što će o prekidu obavijestiti Korisnika u najkraćem mogućem roku.

#### **Član 11. Informacije o postupcima koje Davaoac usluga primjenjuje za mjerenje i upravljanje saobraćajem radi izbjegavanja zagušenja u mreži, kao i informacije o načinu na koji ti postupci mogu uticati na kvalitet usluga**

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

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

#### **Član 12. Ponudjene tipove usluga održavanja i usluga podrške Korisniku koje Davaoac usluga pruža, kao i načine stupanja u kontakt sa tim službama**

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

2. Davaoac usluga radi nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge obezbjeđuje Korisniku podršku besplatnim pozivom na broj 12711 ili 1500.

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

4. Korisnik može da vrši i redovnu kontrolu stanja na računom pozivanjem kratkog koda- \*122# ili na dr. način definisan Ponudom za izabrani tarifni paket.

#### **Član 13. Ograničenja Davaoac usluga u korišćenju terminalne opreme**

1. Korisnik ne smije priključiti terminalnu opremu na javnu mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu koja ne ispunjava uslove iz člana 3 i člana 4 ovog Ugovora i druge uslove definisane pozitivnim propisima.
2. Davalac usluga je ovlašćen da suspenduje korisnički odnos ako Korisnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, da ograniči ili onemogućiti odlazne pozive sa opreme koji ometaju funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine korisnički odnos, s tim što će prije raskidanja korisničkog odnosa obavjestiti Korisnika o razlozima raskida.

#### **Član 14. Cijene, način tarifiranja u trenutku zaključenja Ugovora, način plaćanja**

1. Cijene prepaid tarifnog paketa i način tarifiranja su definisani Ponudom iz člana 1 ovog Ugovora.
2. Korisnik za korišćenje usluge Davaoca usluga plaća sa unaprijed dopunjenog računa izabranog prepaid tarifnog paketa. Korisnik može da izabere i kupi kod Davaoaca usluga prepaid paket iz aktuelne ponude sa određenom vrijednošću prepaid računa, kao i da vrši dopunu istog. Dopunu prepaid računa Korisnik može da vrši putem korisničkog vaučera ili na drugi način: elektronskom dopunom putem POSTerminala, Web dopunom na adresi <http://telekom.me/webshop-prepaid-dopuna.nsp?x>, Extra TV dopuna, platomati, bankovne automate (J&A banking, europayment...), dopuna Prepaid2Prepaid (sa prepaid računa na prepaid račun), Postpaid2Prepaid (sa postpaid računa na prepaid račun). Zavisno od izabranog tarifnog paketa Korisnik može vršiti dopune na način uređen Ponudom za dati tarifni paket.
3. Novčana vrijednost korisničkog vaučera (koja je naznačena na vaučeru) ili drugog načina izvršene dopune prepaid računa dodaje se na račun Korisnika i Korisnik može da koristi usluge Davaoaca usluga u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na prepaid računu Korisnika.
4. Davalac usluga će Korisnika prilikom izvršene dopune prepaid računa upoznati i sa rokom upotrebe izvršene dopune. Rok upotrebe korisničkog vaučera ili drugog načina dopune počinje teći od dana izvršene dopune prepaid računa. Ako u roku upotrebe korisničkog vaučera ili druge izvršene dopune dodje do dopunjavanja računa novim korisničkim vaučerom ili drugom dopunom, primjenjivaće se rok upotrebe vaučera, odnosno izvršene dopune koja ističe kasnije. Ako se vrijednost na prepaid računu Korisnika iskoristi prije isteka roka upotrebe vaučera, odnosno izvršene dopune, a Korisnik ne dopuni račun tada neće moći koristiti uslugu. Ako rok upotrebe vaučera, odnosno dopune istekne bez obzira na stanje računa Korisnika, Korisnik neće moći koristiti uslugu dok ponovo ne dopuni račun. Ukoliko korisnik ne dopuni račun tokom perioda vazenja navedenog u Ponudu datog prepaid tarifnog paketa Davalac usluga po tom osnovu nema obavezu da Korisniku izvrši povraćaj preostale cijene prepaid tarifnog paketa ili isplati bilo koju drugu naknadu po osnovu neiskorišćenih resursa predmetnog prepaid tarifnog paketa.
5. Davalac usluga utvrđuje vrijednost prepaid paketa, korisničkog vaučera i vrijednost ostalih dopuna prepaid računa (minimalna i maksimalna vrijednost) o čemu će blagovremeno obavjestiti Korisnika na način uređen članom 19 ovog Ugovora.
6. Rok za korišćenje kredita sa prepaid računa, kao i period važnosti dodijeljenog broja su definisani Ponudom iz člana 1 ovog Ugovora.
7. Korisnik koji prenosi broj plaća jednokratnu naknadu za prenos broja operatoru u čiju mrežu broj prenosi u iznosu određenom od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija).

#### **Član 15. Način obavještavanja o cijenama i načinu tarifiranja usluga, troškovima održavanja**

1. Davalac usluga zadržava pravo na izmijenu cijena svojih usluga. Davalac usluga je dužan da u slučaju povećanja cijena usluga o tome obavijesti Korisnika pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a najmanje 30 dana prije primjene istih.
2. Cijene usluga, kao i roaming cijene su date u Ponudi, a Korisnik se o istim može informisati i prije korišćenja istih na web stranici Davaoaca usluga.
3. Davalac usluga se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu ([www.telekom.me](http://www.telekom.me)) drži objavljen cjenovnik, kao i da ga Korisniku učini dostupnim u svojim prodajnim mjestima.
4. Davalac usluga ne može određivati obaveze Korisniku po osnovu modernizacije, redovnog održavanja i razvoja mreže.

#### **Član 16. Mjere koje se primjenjuju u slučaju kada Korisnik ne vrši dopunu prepaid računa, zloupotreba poziva prema hitnim službama, uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja sigurnosti i integriteta elektronske komunikacione mreže**

1. Davalac usluga može ograničiti pristup usluzi, odnosno Korisnika isključiti i raskinuti Ugovor, ukoliko Korisnik ne izvrši dopunu računa na način uređen Ponudom, kao i u slučaju uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojnim hitnih službi.
2. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora Davalac usluga će da na pouzdan način upozori Korisnika i odredi primjeren rok, a zavisno od učinjene povrede, za otklanjanje nepravilnosti. U suprotnom će Korisnika isključiti i raskinuti korisnički odnos. Davalac usluga nije dužan da Korisnika prethodno obavijesti ukoliko povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.
3. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Davalac usluga će obezbijediti dolazne pozive i dostup hitnim službama, osim ukoliko bi to predstavljalo ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušavanje sigurnosti i integriteta mreže od strane Korisnika.
4. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Korisnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način što omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih ili Korisnik vrši uznemiravanje drugih Korisnika Davaoaca usluga ili drugih operatera mobilne ili fiksne telefonije i sl., Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Korisnika u najkraćem mogućem roku.
5. Po prestanku razloga za ograničenje Davalac usluga će Korisniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključivanje Korisnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Davaoaca usluga.

#### **Član 17. Način refundiranja sredstava Korisniku za usluge koje nisu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponudjenim uslovima**

1. Ukoliko je Korisnik podnio prigovor na kvalitet usluge, Davalac usluge će produžiti period važenja SIM kartice (validnost) za onoliko dana koliko usluga nije bila dostupna (srazmjerno trajanju prekida usluge).
2. Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet usluga ima pravo na naknadu štete isključivo ako je od strane Davaoaca usluga ili drugog nadležnog organa utvrđeno da je dati kvalitet niži od ugovorenog.
3. Davalac usluga nije dužan da oštećti Korisnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče.

#### **Član 18. Način rješavanja sporova**

1. Korisnik ima pravo prigovora na pristup i kvalitet usluga i sl. Prigovor Korisnik podnosi odmah po utvrđivanju datih okolnosti. Korisnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi.

2. Po prigovoru Korisnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora i istu dostaviti Korisniku u pisanoj formi. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u datom roku od 8 dana Korisnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.

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

**Član 19. Način obavještanja Korisnika o pristupanju izmjenama uslova utvrđenih Ugovorom I način ostvarivanja prava na raskid Ugovora**

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

2. U roku iz prethodnog stava Korisnik može otkazati Ugovor ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

**Član 20 . Mogućnost izmjene i ukidanja korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor uz obavezu Davaoca usluga da Korisniku ponudi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket**

1. Davalac usluga može izvršiti izmjenu i ukidanja paketa usluga za koji je zaključen Ugovor. Davalac usluga će Korisniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

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

**Član 21. Vrijeme trajanja Ugovora i raskid**

1. Ovaj Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme.

2. Davalac usluga ima pravo da jednostranom izjavom volje raskine Ugovor i u slučaju da:

- Korisnik koristi usluge suprotno odredbama Ugovora i pozitivnih propisa,
- Korisnik koristi neodobrenu opremu, odnosno opremu koja ne ispunjava uslove propisane pozitivnim zakonskim propisima ( ne ispunjava uslove zaštite i bezbjednosti korisnika i drugih lica i zaštite životne sredine, ako se njenom upotrebom ne omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra, odnosno ako izaziva štetne smetnje, kao i ukoliko ne ispunjava druge uslove po Zakonu o elektronskim komunikacijama).
- Korisnik upotrebom SIM kartice dovodi u pitanje sigurnost mreže,

3. Korisnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga u bilo kojem trenutku jednostranom izjavom volje .

**Član 22. Zabrana Korisniku da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike**

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

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

**Član 23. Prava i obaveze koje se odnose na unos i brisanje ličnih podataka u imenik**

1. Korisnik ima pravo da njegovi lični podaci budu unijeti u imenik Davaoca usluga.

2. Davalac usluga je dužan da uspostavi, objavi i ažurira imenik Korisnika javno dostupnih telefonskih usluga, osim Korisnika koji je u pisanoj formi zahtijevao zabranu unošenja svojih podataka u imenik.

3. Davalac usluga je dužan da Korisniku obezbijedi pravo na izmjene, dopune ili brisanje njegovih ličnih podataka iz imenika, bez naknade.

**Član 24. Vrstu mjera koje Davalac usluga može preduzeti kao odgovor na sigurnosne incidente i incidente koji ugrozavaju integritet mreže, ili predstavljaju prijetnju sigurnosti i integritetu mreže**

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

**Član 25. Završne odredbe**

1. Strane su saglasne da će sve sporove nastale po ovom Ugovoru ili u vezi sa istim rješavati mirnim putem. U suprotnom utvrđuju nadležnost suda prema mjestu zaključenja Ugovora.

2. Na ovaj Ugovor Agencija daje saglasnost u skladu sa pozitivnim propisima. Davalac usluga ne smije sa Pretplatnikom zaključiti Ugovor za koji nije pribavljena saglasnost Agencije.

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

**Crnogorski Telekom a.d.**



**Opšti uslovi**  
**pružanja usluga javnih mobilnih elektronskih komunikacija Crnogorskog Telekom**  
**I –Uvod**

**Član 1.**

1. Crnogorski Telekom a.d. Podgorica, sa sjedištem u ul. Moskovska 29, Podgorica, „Opštim uslovima pružanja javnih mobilnih elektronskih komunikacija Crnogorskog Telekom« (u daljem tekstu: Opšti uslovi) reguliše uslove pružanja i korišćenja usluga elektronskih komunikacija u mobilnoj mreži Crnogorskog Telekom a.d. Podgorica, kao davaoca usluga (u daljem tekstu: Davalac usluga) od strane fizičkog ili pravnog lica, označenog u pretplatničkom ugovoru kao pretplatnik usluga (u daljem tekstu, zavisno od konteksta: korisnik ili pretplatnik).
2. Korisnikom usluga u smislu ovih Opštih uslova smatra se fizičko lice ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga.
3. Pretplatnikom u smislu ovih Opštih uslova smatra se fizičko lice ili pravno lice koje sa davaocem usluga zaključi ugovor radi korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga. Pretplatnik pravno lice u smislu ovih Opštih uslova je i pravno lice koji po osnovu poslovne saradnje zaključi pretplatnički ugovor za potrebe korišćenja usluga mobilnih elektronskih komunikacija od strane pojedinačnog/pojedinačnih pretplatnika koji su u radno - pravnom ili drugom odnosu kod tog pravnog lica.
4. Korisnik po osnovu korišćenja javnih mobilnih elektronskih komunikacija usluga Crnogorskog Telekom vrši plaćanje ili putem ispostavljenog računa (postpaid korisnik) ili putem korisničkog vaučera, odnosno sa unaprijed dopunjenog računa (prepaid korisnik).
5. Odrebe ovih Opštih uslova se jednako odnose (u pripadajućem dijelu) kako na postpaid tako i na prepaid korisnike javnih mobilnih elektronskih komunikacija usluga Crnogorskog Telekom.
6. Ovi Opšti uslovi su donijeti u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama (Sl.list CG br.40/13 od 13.08.2013.god, i Sl.list CG br.002/17 od 10.01.2017.god.).

**II -Vrsta, opis i kvalitet usluga**  
**Vrsta i opis usluga**

**Član 2.**

1. Ovi Opšti uslovi se odnose na pružanje usluga elektronskih komunikacija u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Davaoca usluga u cilju korišćenja javnih govornih usluga mobilne telefonije (pozivanje i prijem poziva, SMS, MMS) i radi korišćenja širokopojasnog pristupa internetu (mobilni internet).
2. Davalac usluga svoje usluge nudi preko GSM/EDGE mreze koristeći opsege 900 MHz i 1800 MHz, UMTS/WCDMA/HSPA/HSPA+ mreze koristeći opsege 900 MHz i 2100 MHz i LTE/LTE-A mreze koristeći opsege 800 MHz, 1800 MHz i 2600 MHz sve u skladu sa 3GPP standardima.

**Kvalitet Usluge Davaoca usluga**

**Član 3.**

1. Davalac usluga se obavezuje da se stara o kvalitetu usluga koje pruža, te je u tom smislu ovlašćen da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluga. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Davaoca usluga, kao i na web adresi: <http://www.telekom.me/izvjestaj-o-vrijednostima.nspix>. Minimalni nivo kvaliteta usluge koji Telekom nudi Pretplatniku je definisan Ugovorom.
2. Davalac usluga obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže. U tu svrhu Davalac usluga će redovno održavati svoje mrežne kapacitete. U svrhu sprečavanja zagušenja u mreži Davalac usluga će preduzimati najveće napore i vršiti planiranje i dimenzioniranje mreže i druge

odgovarajuće metode u cilju postizanja kvaliteta korišćenja mrežnih resursa. U periodima kada, i pored preduzetih mjera, dođe do zagušenja mreže moguće je da Pretplatnik neće imati konstantan pristup usluzi. Po tom osnovu Pretplatnik ima pravo da zahtijeva refundaciju shodno članu 17.

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

4. Shodno navedenom, prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa Davalac usluga će pretplatnika informisati da postoji mogućnost da usluga ne bude dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu.

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

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

7. Davalac usluga će pretplatnika prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa informisati da pretplatnički odnos uključuje usluge mobilne komunikacije na unutrašnjoj i inostranim mrežama sa kojima Davalac usluga ima zaključene ugovore u roamingu. Pretplatnik sa listom roming partnera i njihovim uslugama može upoznati putem Ponude, kao i na web stranici Davaoca usluga [www.telekom.me](http://www.telekom.me). Upotreba inostrane mreže regulisana je propisima inostranog operatora.

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

#### **Usluge drugih lica koja se pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga**

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

10. Davalac usluga je dužan da drugo lice iz prethodnog stava ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti.

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

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

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

#### **Član 4.**

Korišćenje mobilne mreže:

1. Pretplatnički odnos po ovim Opštim uslovima uključuje usluge mobilnih komunikacija u unutrašnjoj i inostranim mrežama sa kojima Davalac usluga ima zaključene ugovore u roamingu.



2. Korišćenje usluga inostrane mobilne komunikacione mreže Davalac usluga naplaćuje od pretplatnika u korist inostranog roaming partnera, te je pretplatnik upoznat da postoji mogućnost kašnjenja sa obračunom usluga ostvarenih u romingu.
3. Davalac usluga je dužan i ovlašćen je da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluga, ali i da uvodi restrikcije radi obezbjeđenja zadovoljavajućeg funkcionisanja i održavanja mreže ili radi sprječavanja zloupotrebe mreže.
4. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način definisan članom 8 i članom 9 ovih Uslova, Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti pretplatnika u najkraćem mogućem roku.
5. Davalac usluga je ovlašćen da suspenduje korisnički odnos ako pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, da ograniči ili onemogući odlazne pozive sa opreme koji ometaju funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine korisnički odnos, s tim što će prije raskidanja korisničkog odnosa pismeno obavijestiti pretplatnika o razlozima raskida.

**III - Način i uslovi zasnivanja, trajanje, prenos, produženje, raskid i prestanak pretplatničkog ugovora i naknade za raskid Ugovora prije isteka  
Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

**Član 5.**

1. Davalac usluga se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 8 dana od dana podnošenja, ukoliko je to tehnički moguće, omogući pristup svojoj mreži i servisima. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza. Pretplatnik je u obavezi da radi korišćenja komunikacionih usluga Davaoca usluga obezbijedi terminalnu opremu koja ispunjava propisane tehničke uslove predviđene zakonom., kao i karakteristike mreže iz člana 2 ovih Opštih uslova. Tehničke karakteristike mreže i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge, su date na web adresi [www.telekom.me](http://www.telekom.me). Pretplatnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. O navedenom se Pretplatnik može informisati i pozivom na broj koji je istaknut na datoj internet stranici. Prilikom izbora opreme Pretplatnik mora voditi računa o navedenom, te u slučaju nepodudarnosti dužan je da izvrši prilagođavanje operativnog sistema sopstvene opreme. Davalac usluga je dužan da i opremu koju nudi Pretplatniku i njene tehničke karakteristike objavi na datoj internet adresi. Davalac usluga je dužan uz opremu koju nudi isporučiti Pretplatniku i upustvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za isti. Pretplatnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme.
2. Pretplatnički odnos koji podrazumjeva plaćanje usluga po osnovu ispostavljenih racuna, uz pretpostavku postojanja tehničkih mogućnosti, može zasnovati fizičko ili pravno lice koje prihvati ponudu Davaoca usluga i zaključi pretplatnički ugovor sa Davocaem usluga (u daljem tekstu: Ugovor. Pretplatnički odnos će se smatrati zaključenim danom obostranog potpisivanja pretplatničkog ugovora. Prava i obaveze po osnovu pretplatničkog odnosa počinju teći danom aktivacije pretplatnikove SIM-kartice, odnosno aktivacije usluge od strane Davaoca usluga.
3. Sastavni dio Ugovora čini ponuda Davaoca usluga koja sadrži specifikaciju usluge Davaoca usluga sa uslovima i načinom njenog korišćenja (u daljem tekstu: ponuda).
4. Izmjene i dopune Ugovora će se vršiti zaključivanjem aneksa Ugovora koji će činiti njegov sastavni dio.
5. Davalac usluga ima pravo da odbije zahtjev i zaključenje Ugovora iz sledećih razloga: ako zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa nije uredno popunjen, odnosno potpisan od strane podnosioca zahtjeva; ako podnosilac zahtjeva ne dostavi i/ili ne pruži na uvid identifikaciona dokumenta; ako je Davalac usluga raskinuo pretplatnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane podnosioca zahtjeva; ako je podnosilac zahtjeva maloljetna



osoba ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u punomoćju za zastupanje; ako su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnosioca zahtjeva netačni.

6. Zaključenjem pretplatničkog ugovora, odnosno aktiviranjem SIM kartice pretplatnik stiče pravo korišćenja usluga mobilnih komunikacija i dodatnih usluga Davaoca usluga u mobilnoj mreži u Crnoj Gori i inostranim mrežama sa kojima Davalac usluga ima zaključene odgovarajuće ugovore.

7. Ugovorom o korisničkom odnosu za prepaid mobilnu mrežu (u daljem tekstu: prepaid ugovor) Davalac usluga i korisnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa korišćenjem usluga mobilne telefonije i interneta Davaoca usluga na prepaid osnovi, a putem prepaid tarifnog paketa izbranog od strane prepaid korisnika i koji plaćanje za isto vrši sa unaprijed dopunjenog računa. Prepaid ugovor se smatra zaključenim danom kupovine prepaid tarifnog paketa i registracijom korisnika. Registracijom korisnika SIM kartica postaje aktivna, a time počinju da teku prava i obaveze po ugovoru. Korisnik je dužan da počne sa korišćenjem SIM kartice i datog priprejd broja pozivom i/ili slanjem SMS i/ili internet sesijom u roku od 6 mjeseci od dana izvršene kupovine i registracije. Ukoliko korisnik ne počne sa korišćenjem SIM kartice i datog broja u navedenom roku Davalac usluga će predmetnu SIM karticu i broj deaktivirati, te nastaviti sa daljim raspolaganjem brojem.

Period važenja dodijeljene SIM kartice se definise ponudom za izabrani prepaid tarifni paket, o čemu se korisnik može upoznati i na internet stranici [www.telekom.me](http://www.telekom.me). Nakon početka korišćenja SIM kartice i datog broja u navedenom roku od 6 mjeseci važnost SM kartice korisnik produžava sa dopunom prepaid računa. Registracijom Korisnika od strane Davaoca usluga Korisnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem prepaid ugovora i ponudom za izabrani paket koja čini njegov sastavni dio, te da iste u cjelosti prihvata. Korisnik se sa prepaid ugovorom i ponudom može upoznati na internet stranici Davaoca usluga [www.telekom.me](http://www.telekom.me) ili iste može, bez naknade, preuzeti, u štampanoj formi, u poslovnicama Davaoca usluga. Korisnik kupuje prepaid tarifni paket koji sadrži: informativnu brošuru koja sadrži osnovne informacije o načinu korišćenja usluga na prepaid osnovi (aktiviranje, tarifni modeli, dopuna i provjera računa, način preuzimanja prepaid ugovora/ponude u poslovnicama Davaoca usluga i dr.), kao i SIM karticu. Korisnik pokreće proceduru uključivanja SIM kartice na mobilnu mrežu Davoca usluga na način uređen ovim Opštim uslovima i prepaid ugovorom.

#### **SIM/DATAkartica**

7. Nakon zaključenja Ugovora Davalac usluga predaje pretplatniku SIM/DATA karticu i pokreće proceduru uključivanja na mobilnu mrežu. Pretplatnik koji zasniva pretplatnički odnos za postpaid uslugu i/ili uzima novi postpaid broj dužan je da, saglasno ponudi Davaoca usluga, plati jednokratnu naknadu za aktivaciju SIM/DATA kartice u skladu sa važećim Cjenovnikom.

8. Informacije o PIN-kodu i PUK-kodu daju se pretplatniku u zaštićenom omotu. Podaci o PIN-kodu i PUK-kodu su tajni i treba ih, radi sprečavanja eventualne zloupotrebe, čuvati odvojeno od SIM/DATA kartice.

9. Pretplatnik će se smatrati direktno odgovornim za svaku zloupotrebu ili neovlašćeno korištenje SIM/DATA kartice kao i PIN i PUK kodova.

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

11. U slučaju gubitka ili kradje SIM/DATA kartice pretplatnik se obavezuje prijavu potvrditi pismenim putem u roku od 2 radna dana od dana poziva u kojem slučaju neće biti obavezan snositi troškove korišćenja SIM/DATAkartice nakon poziva službe Davaoca usluga.

#### **Postupak aktiviranja dodatnih usluga, servisa i korisničkih paketa**

13. Pretplatnik tokom perioda trajanja Ugovora može podnijeti zahtjev za aktiviranje i dodatnih usluga za servise iz člana 2, kao i korisničke pakete iz ponude Davaoca usluga Po zahtjevu Pretplatnika i sa danom aktivacije tražene dodatne usluge servisa ili korisničkog paketa zaključuje



se i ankes Ugovora (izmjene i dopune postojećeg Ugovora). Dokaz da je zahtijevao aktiviranje dodatne usluge, ukoliko isti nije podnjet u pisanoj formi, Davalac usluga će obezbijediti Pretplatniku po njegovom zahtjevu.

**Dopuna prepaid računa**

14. Korisnik može da izabere i kupi kod Davaoca usluga prepaid paket iz aktuelne ponude sa određenom vrijednošću prepaid računa i da vrši dopunu istog. Dopunu prepaid računa korisnik može da vrši putem korisničkog vaučera ili na drugi način (određen ponudom za izabrani paket): elektronskom dopunom putem POSTerminala, Web dopunom na adresi <http://telekom.me/webshop-prepaid-dopuna.nsp>, Extra TV dopuna, platomati, bankovni automati (J&A banking, europayment...), dopuna Prepaid2Prepaid (sa prepaid računa na prepaid račun), Postpaid2Prepaid (sa postpaid računa na prepaid račun).

15. Novčana vrijednost korisničkog vaučera (koja je naznačena na vaučeru) ili - drugog načina izvršene dopune prepaid računa dodaje se na račun korisnika i korisnik može da koristi usluge Davaoca usluga u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na prepaid računu korisnika.

16. Davalac usluga će korisnika prilikom izvršene dopune prepaid računa upoznati i sa rokom upotrebe dopune izvršene korisničkim vaučerom ili drugim načinom dopune. Rok upotrebe korisničkog vaučera ili drugog načina dopune počinje teći od dana izvršene dopune prepaid računa. Ako u roku vazenja – korisničkog vaučera ili druge izvršene dopune dodje do dopunjavanja računa novim korisničkim vaučerom ili drugim dopunom, primjenjivaće se rok upotrebe vaučera, odnosno izvršene dopune koja ističe kasnije. Ako se vrijednost na prepaid računu korisnika iskoristi prije isteka roka upotrebe vaučera, odnosno izvršene dopune, a korisnik ne dopuni račun tada neće moći koristiti uslugu. ~~ili~~ Ako rok upotrebe vaučera, odnosno dopune istekne bez obzira na stanje računa korisnika, korisnik neće moći koristiti uslugu sve dok ponovo ne dopuni račun. Ukoliko korisnik ne dopuni račun tokom perioda vazenja navedenog u ponudu datog prepaid tarifnog paketa Davalac usluga po tom osnovu nema obavezu da korisniku izvrši povraćaj preostale cijene prepaid paketa ili isplati bilo koju drugu naknadu po osnovu neiskorišćenih resursa predmetnog prepaid paketa.

17. Davalac usluga utvrđuje vrijednost prepaid tarifnog paketa, korisničkog vaučera i vrijednost ostalih dopuna prepaid računa (minimalna i maksimalna vrijednost) o čemu će blagovremeno obavijestiti korisnika na način uređen članom 13 ovih Opštih uslova. Rok za korišćenje kredita sa prepaid računa, kao i period važnosti dodijeljenog broja Davalac usluga definiše ponudom za dati prepaid tarifni paket.

**IV Period trajanja Ugovora i produženje**

**Član 6.**

1. Davalac usluga i pretplatnik mogu zaključiti Ugovor na neodređeno vrijeme sa ili bez minimalnim periodom trajanja pretplatničkog odnosa, odnosno Ugovora ili na određeno vrijeme za period ne duži od dvije godine. Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa počinje od dana aktiviranja usluge. Minimalni period određuje Davalac usluga ponudom i iste čine sastavni dio Ugovora.

2. Pretplatnik može zaključiti Ugovor i na određeno vrijeme u maksimalnom trajanju od godinu dana po datoj ponudi Davaoca usluga.

3. Nakon zaključenja Ugovora Davalac usluga predaje pretplatniku primjerak Ugovora sa ponudom i SIM karticu

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

**Prenos pretplatničkog odnosa**

**Član 7.**



1. Pretplatnički odnos se može prenijeti na drugo pravno ili fizičko lice ako novi pretplatnik nastavi korišćenje date SIM kartice i korisničkog broja Davaoca usluga uz promjenu ličnih podataka. Pod ličnim podacima se podrazumijevaju naziv/ime pretplatnika, adresa, broj lične karte/ pasoša/PIB-PDV i dr.
2. Zahtjev za prenos pretplatničkog odnosa se podnosi na važećem obrascu Davaoca usluga.
3. Davalac usluga će izvršiti prenos pretplatničkog odnosa pod uslovom da su izmirena sva potraživanja nastala po osnovu prethodnog pretplatničkog odnosa uz pretpostavku da ne postoje razlozi za odbijanje zaključenja Ugovora iz člana 5 stav 5 ovih Opštih uslova.

#### **Ograničenje usluga pretplatniku**

##### **Član 8.**

1. Davalac usluga može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno pretplatnika isključiti i raskinuti Ugovor, ukoliko pretplatnik nije izmirio dospelje obaveze ili je prekršio druge uslove utvrđene Ugovorom, kao i u slučaju uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi.
2. Pored ograničenja iz prethodnog stava Davalac usluga takođe ima pravo da privremeno prekine pružanje usluga u slučaju da:
  - Pretplatnik narušava sigurnost rada mobilne mreže Davaoca usluga,
  - Pretplatnik ne prijavi zloupotrebu usluga od strane trećih lica,
  - Pretplatnik zloupotrebljava ili omogućava trećim licima zloupotrebu usluga Davaocu istih,
3. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora Davalac usluga će na pouzdan način upozoriti pretplatnika i odrediti primjeren rok, a zavisno od učinjene povrede, za otklanjanje nepravilnosti, odnosno za izmirenje potraživanja. U suprotnom će pretplatnika trajno isključiti i raskinuti pretplatnički odnos. Davalac usluga nije dužan da pretplatnika prethodno obavijesti ukoliko povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.
4. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Davalac usluga će obezbijediti dolazne pozive i dostup hitnim službama, osim ukoliko bi to predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušavanje sigurnost i integritet mreže.
5. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za paket koji koristi.
6. Po prestanku razloga za ograničenje Davalac usluga će pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključjenje Pretplatnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Davaoca usluga.
7. Davalac usluga ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati pretplatniku zbog privremenog isključenja.
8. Pretplatnik nema pravo da zahtijeva naknadu bilo kakve štete nastale kao posljedica privremenog ograničenja pristupa uslugama.

#### **Raskid i prestanak pretplatničkog ugovora**

##### **Član 9.**

1. U slučaju da Pretplatnik ne plati obaveze za izvršene usluge saglasno članu 11 ovih Opštih uslova Davalac usluga može trajno prekinut pružanje usluga.
2. Davalac usluga ima pravo da jednostranom izjavom volje raskine Ugovor u skladu sa ovim Opštim uslovima i u slučaju da:
  - Pretplatnik koristi usluge suprotno odredbama Opštih uslova, Ugovora i pozitivnih propisa,
  - Pretplatnik koristi neodobrenu opremu, odnosno opremu koja ne ispunjava uslove propisane pozitivnim zakonskim propisima (ne ispunjava uslove zaštite i bezbjednosti korisnika i drugih lica i zaštite životne sredine, ako se njenom upotrebom ne omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra, odnosno ako izaziva štetne smetnje, kao i ukoliko ne ispunjava druge uslove po Zakonu o elektronskim komunikacijama i članu 5).
  - Pretplatnik upotrebom SIM kartice dovodi u pitanje sigurnost mreže,



- Davalac usluga naknadno utvrdi da su lični podaci o pretplatniku netačni a pretplatnik te podatke ne ispravi u roku od 30 dana po prijemu obavještenja od strane Davaoca usluga.
- 3. Ukoliko je nad pretplatnikom pokrenut stečajni postupak Davlac usluga ima pravo na jednostrani raskid pretplatničkog odnosa. Davalac usluga će shodno odredabama pozitivnih propisa koje se odnose na stečaj omogućiti korištenje brojeva koje odredi stečajni upravnik.
- 4. Ako je pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu u pogledu visine iznosa na računu ili u pogledu izvršavanja pojedinih prava, a isti je u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa, Davalac usluga neće preduzeti mjere ograničenja pristupa svojim uslugama iz prethodnog člana do konačne odluke Agencije. Do konačne odluke Agencije Davalac usluga neće uskratiti pružanje usluga i pristup i korišćenje brijeva hitnih službi i besplatnog broja službe za korisnike.
- 5. Ako pretplatnik nije platio nesporni dio računa u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora ili ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Davalac usluga će trajno isključiti pretplatnika i prekinuti sa pružanjem svih usluga. Ugovor se od tog trenutka smatra jednostrano raskinutim.
- 6. Pretplatnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga u bilo kojem trenutku jednostranom izjavom volje datoj u pisanoj formi. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora lično podnese nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlašćenom zastupniku Davaoca usluga. Korisnik koji usluge mobilne mreže Davaoca usluga koristi na prepaid osnovi i po tom osnovu zaključen prepaid ugovor može isti raskinuti u bilo kojem trenutku .
- 7. Isto lice ima pravo da zaključi novi Ugovor tek nakon izmirenja obaveza po ranijem ugovoru.

#### **Naknada za raskid Ugovora prije vremena**

##### **Član 10.**

1. U slučaju otkaza Ugovora od strane pretplatnika prije isteka perioda definisanog Ugovorom, pretplatnik je dužan da Davaocu usluga plati mjesečne naknade 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 pretplatnika. Navedene naknade pretplatnik nije u obavezi da plati ukoliko je do raskida Ugovora došlo iz razloga što Davalac usluga nije u mogućnosti da ispunji ugovorene obaveze, kao i u slučaju kada izmjene korišćenja usluga nepovoljnije za pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene.
2. U slučaju jednostranog raskida Ugovora od strane Davaoca usluge, odnosno od trenutka prekida pružanja usluga shodno prethodnom članu Davalac usluga ima pravo da od pretplatnika zahtijeva samo plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora uključujući i naknade u visini cijena uređaja,opreme odnosno popusta na uređaje,opremu i usluge koje je pretplatnik ostvario do dana raskida.

#### **IV - Cjenovnik usluga, račun i način plaćanja**

##### **Član 11.**

1. Cijene usluga se definišu cjenovnikom Davaoca usluga. Cjenovnik sadrži cijene pojedinih usluga, paketa usluga, dodatnih usluga, kao i način obračuna usluga.
2. Davalac usluga zadržava pravo na izmijenu cijena svojih usluga. Davalac usluga je dužan da u slučaju promjena cijena usluga o tome obavijesti pretplatnika na način uređen članom 13 ovih Opštih uslova..
3. Roming cijene su date u Ponudi, a Pretplatnik se o istim može informisati i prije korišćenja istih na web stranici Davaoca usluga [www.telekom.me](http://www.telekom.me).
4. Davalac usluga se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu ([www.telekom.me](http://www.telekom.me)) drži objavljen cjenovnik, o čemu se sam pretplatnik može redovno informisati, kao i da ga pretplatnicima učini dostupnim u svojim poslovnicama.

5. Davalac usluga je dužan da izda propisan račun, bez naknade, za pružene usluge koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pružene usluge ili račun koji nije razdvojen po stavkama, ako to pretplatnik zahtijeva.
6. Račun za izvršene usluge Davalac usluga će pretplatniku - pravnom licu, koji usluge po Ugovoru koristiti za potrebe određenog broja pojedinačnih pretplatnika koji su kod njega u radno – pravnom ili drugom odnosu, ispostaviti kao zbirni račun za iznos duga koji je Ugovorom preuzeo za pojedinačne pretplatnike (limit), a standardni račun istom pojedinačnom pretplatniku za iznos duga preko iznosa do kojeg se pretplatnik - pravno lice Ugovorom obavezao.
7. Pretplatnik i pretplatnik - pravno lice i pojedinačni pretplatnik su saglasni da preuzimaju obavezu blagovremenog izmirenja obaveza po ispostavljenim računima, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.
8. Pretplatnik-pravno lice i pojedinačni pretplatnik su upoznati da za slučaj da pojedinačni pretplatnik blagovremeno ne izmiri svoja dugovanja saglasno ovom članu, Davalac usluga zadržava pravo da privremeno, odnosno trajno suspenduje korišćenje SIM kartice obezbijedene po Ugovoru koji je zaključen između pojedinačnog pretplatnika i Davaoca usluga.
9. Račun za komunikacione usluge se može dostavljati pretplatniku putem pošte ili, po njegovom zahtjevu, elektronskim putem (račun u elektronskoj formi). Pretplatnik pisanim putem podnosi zahtjev za dostavu računa u elektronskoj formi i to na propisanom obrascu Davaoca usluga ili zahtjevom koji je elektronski upućen Davaocu usluga. Bez obzira da li je račun dostavljen u pisanoj ili elektronskoj formi, račun se smatra dostavljenim sedmi dan od dana izdavanja računa, koji je naznačen na računu.
10. Ukoliko pretplatnik odustane od zahtjeva za dostavu računa elektronskim putem dužan je da o istom blagovremeno obavijesti Davaoca usluga, podnošenjem zahtjeva za dostavu računa putem pošte.
11. Davalac usluga račun za komunikacione usluge neće dostavljati na adresu Pretplatnika naznačenu za dostavljanje računa ukoliko je isto Pretplatnik zahtijevao. Pretplatnik dati zahtjev može podnijeti pisanim putem na obrascu propisanom od strane Davaoca usluga ili u drugoj formi koja može da se sačuva kao trajni zapis. Dati zahtjev Pretplatnik može opozvati u bilo kojem trenutku, Davalac usluga će u datom mjesecu Pretplatniku pozivom, SMSom ili pisanim obavješanjem pružiti informacije o predmetnom računu, kao i o mogućnosti preuzimanja istog u prodajnim mjestima Davaoca usluga.
12. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge, te da iznos novčane obaveze iz računa izmiri u roku od 8 dana po prijemu računa. Smatraće se da je 7 (sedmi) dan od dana izdavanja (naznačen na računu) dan prijema računa. Pretplatnik račun iz stava 11 ovog člana može da izmiri ili po preuzimanju istog u prodajnom mjestu Davaoca usluga ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa.
13. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze iz prethodnog stava, ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pismenog obavještenja.
14. Ukoliko pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, Davalac usluga će pretplatniku privremeno isključiti odlazne pozive i ostale servise (SMS, MMS, GPRS,... itd), obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto.
15. Ukoliko pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku od 20 dana od dana privremenog isključenja, Davalac usluga može trajno prekinuti pružanje usluga.
16. Ukoliko pretplatnik u roku izvrši svoje obaveze Davalac usluga će ponovo aktivirati uslugu. Za ponovno aktiviranje usluge pretplatnik je dužan da Davaocu usluga plati naknadu definisanu važećim Cjenovnikom.

#### V - Prava, obaveze, odgovornosti i ograničenja pretplatnika

##### Član 12.

1. Korisnik ima pravo na: pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži u roku od 8 dana od dana prijema zahtjev nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, ugovorenog kvaliteta, raspoloživosti i sigurnosti, po javno dostupnim cijenama; račun, detaljno



iskazan po odvojenim stavkama, koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pruženu uslugu, ili račun koji nije razdvojen po stavkama, ako je to zahtijevao; zaštitu tajnosti elektronskih komunikacija, u skladu sa pozitivnim propisima koji uređuje tajnost podataka, zaštita podataka o ličnosti i zaštita neobjavljenih podataka I ostvarivanje i drugih prava, u skladu sa ovim Opštim uslovima I pozitivnim propisima.

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

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

3. Pretplatnik odgovara za tačnost ličnih podataka koje je dao prilikom zaključenja Ugovora i dužan je da obavijesti Davaoca usluga o svakoj promjeni navedenih podataka. Pod ličnim podacima u skladu sa ovim Opštim uslovima podrazumijeva se naziv/ime pretplatnika, adresa, broj lične karte/pasoša/PIB-PDV, e-mail adresa i dr.).

4. Pretplatnik se obavezuje da na odgovarajući način obavijesti Davaoca usluga o bilo kakvoj promjeni podataka odmah a najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršene promjene.

5. Pretplatnik - pravno lice usluge po Ugovoru može da koristi za potrebe određenog broja pojedinačnih pretplatnika koji su kod njega u radno – pravnom ili drugom odnosu i može se obavezati na minimalni broj pojedinačnih pretplatnika po osnovu korišćenja usluga po Ugovorom prihvaćenoj ponudi. U slučaju da se minimalni broj pojedinačnih pretplatnika smanji ispod ugovorenog broja pretplatnik-pravno lice je dužan da taj broj dopuni do ugovorenog broja u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja opomene od strane Davaoca usluga.

6. Ukoliko pretplatnik ne postupi saglasno prethodnom stavu Davalac usluga zadržava pravo da ukine ili smanji popust definisan Ugovorom i ponudom.

7. Pretplatnik je dužan da blagovremeno prijavljuje smetnje na broj 12711 ili 1500 (fizičko lice) i broj 12711 ili 1515 (pravno lice), koji su dostupni 24 časa 7 dana u nedjelji za pomoć u rješavanju problema.

8. Pretplatnik je dužan da u cilju izbjegavanja neočekivanih, neželjenih troškova prilikom korišćenja opreme za mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu u područjima Crne Gore u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala inostranog roming operatora (jači signal) izvrši manuelni izbor operatora, te vrši i redovnu kontrolu stanja na računom slanjem SMS sa sadržajem: RACUN na broj.1467 ili pozivom na broj iz stava 8 ovog člana. Ukoliko Pretplatnik ne postupa u skladu sa ovom odredbom preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja nastalih po tom osnovu. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da je Pretplatnik postupao u skladu sa ovom odredbom ali se odlucio da i dalje nastavi da koristi mrežu inostranog roming operatora(jači signal), Pretplatnik preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja Davaoca usluga nastalih po tom osnovu.). Područja na kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora (jači signal) čine područja koja nisu pokrivena signalom Davaoca usluga. O područjima koja su pokrivena signalom Davaoca usluga Pretplatnik se može informisati na web stranici [www.telekom.me/postpaid-pokrivenost.nspk](http://www.telekom.me/postpaid-pokrivenost.nspk).

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



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

11. Pretplatnik na način uređen Ugovorom daje Davaocu usluga saglasnost da podatke o pretplatniku može koristiti u svrhu određene datom izjavom koja čini sastavni dio Ugovora.

12. Pretplatnik ima pravo da njegovi lični podaci budu unijeti u imenik. Davalac usluga je dužan da uspostavi, objavi i ažurira imenik pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, osim Pretplatnika koji je u pisanoj formi zahtijevao zabranu unošenja svojih podataka. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku obezbijedi pravo na izmjene, dopune ili brisanje njegovih ličnih podataka iz imenika bez naknade.

13. Pravna lica ne mogu tražiti ograničenje unosa podataka u telefonski imenik koji služe za njihovi identifikaciju i komunikaciju.

#### **VI-Obaveze, odgovornosti i ograničenja Davaoca usluga**

##### **Član 13.**

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

2. Davalac usluga ne odgovara za:

- pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponuđene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama u Crnoj Gori, ili za usluge evidentirane od strane drugog operatora mobilne mreže u područjima Crne Gore u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora (jači signal). O područjima na kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora (jači signal) pretplatnik se može informisati na način uređen članom 12 stav 8.
- marketinški ili neki drugi sadržaj informativnih usluga, npr. informativne usluge koje obezbjeđuju drugi operatori mimo Davaoca usluga, ali preko mobilne mreže Davaoca usluga shodno članu 3 ovih Opštih uslova. Davalac usluga je dužan da drugog operatora upozori da navedene marketinške i informativne usluge (putem SMS ili MMS, poziv) prema korisniku može da vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

3. Davalac usluga se, shodno pozitivnim propisima, obavezuje na čuvanje svih podataka koji se odnose na ličnost pretplatnika i pružene usluge.

4. Davalac usluga se obavezuje da podatke o saobraćaju pretplatnika, čuva i obrađuje za potrebe utvrđivanja pretplatnikovog računa ili plaćanja interkonekcionih naknada.

5. Davalac usluga se obavezuje da obezbijedi da podaci o korisnicima ne budu dostupni drugim licima osim samom pretplatniku i licima koje pretplatnik ovlasti.

6. Davalac usluga će pružiti na uvid podatke o pretplatniku u slučaju zahtjeva nadležnog organa.

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

8. Davalac usluga u cilju zaštite od eventualnih troškova i štete koje pretplatnik korišćenjem usluga može prouzrokovati ima pravo da uvede ograničenja za određenu vrstu poziva ili drugu vrstu ograničenja.

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

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

11. Davalac usluga je dužan da, najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena uslova utvrđenih Ugovorom, o izmjeni, obavezno pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a kada je to moguće, obavijesti pretplatnika. U datom roku pretplatnik može otkazati





Ugovor bez plaćanja naknada iz člana 10 stav 1 i bez otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

12. Davalac usluga je dužan da, radi tačnog obračuna pružene usluge, tačno registruje podatke o pruženoj usluzi.

13. Davalac usluga je dužan da Ugovorom obaveže pretplatnika da upotrebu automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati) ili elektronske pošte, uključujući SMS ili MMS za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika. Davalac usluga je dužan da pretplatniku omogući selekciju dolazne elektronske pošte koja sadrži neželjene elektronske poruke ili štetan sadržaj, na brz i jednostavan način.

14. Davalac usluga je dužan da na svojoj web stranici objavi, na jasan način, adresu elektronske pošte za prijavu zloupotreba i da odgovori na svaki prigovor u vezi sa zloupotrebom elektronske pošte, u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora putem elektronske pošte.

15. Davalac usluga će Ugovorom obavezati pretplatnika na zabranu slanja neželjenih elektronskih poruka, uključujući SMS ili MMS u skladu sa ovim stavom, kao i na preduzimanje odgovarajućih mjera radi sprječavanja zloupotreba korisničkog naloga elektronske pošte.

16. Kada Davalac usluga primi dokaz da je pretplatnik poslao neželjenu elektronsku poruku ili da je korisnički nalog elektronske pošte bio zloupotrijebljen, utvrdiće činjenično stanje i u zavisnosti od stepena pričinjene zloupotrebe i upozoriti pretplatnika ili privremeno onemogućiti upotrebu korisničkog naloga elektronske pošte o čemu će, bez odlaganja, obavjestiti pretplatnika u pisanom obliku. Ako pretplatnik ponavlja kršenje obaveze iz ovog stava Davalac usluga ima pravo da postupi u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

17. Uslovi zasnivanja pretplatničkog odnosa definisani ovim Opštim uslovima se odnose i na zasnivanje pretplatničkog odnosa sa stranim licima. Stranim fizičkim licem, u smislu ovih Opštih uslova, smatra se lice koje nema crnogorsko državljanstvo, a stranim pravnim licem smatra se pravno lice čije je sjedište u inostranstvu, Davalac usluga u cilju zaštite od eventualnih troškova i štete koje pretplatnik strano lice korišćenjem usluga može prouzrokovati ima pravo da uvede polaganje depozita radi naplate i/ili da odredi drugi vid zaštite svojih potraživanja.

#### **VII - Privremeno ograničenje usluga radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže**

##### **Član 14.**

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

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

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

4. U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Davalac usluga je dužan da umanjuje mjesečnu naknadu korisniku srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

#### **VIII- Pravo pretplatnika na ograničenje potrošnje i obavještenje o stanju potrošnje**

##### **Član 15.**

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

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

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



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

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

**IX - Mogućnost pozivanja jedinstvenog evropskog broja 112 i drugih brojeva hitnih službi i ograničenja poziva prema tim brojevima**

**Član 16.**

1. Davalac usluga je dužan da putem poziva ili SMS –a, omogući Pretplatniku besplatan pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi. Davalac usluga je dužan da omogući hitnim službama prikazivanje ličnih podataka o pretplatniku, broju sa kojeg je ostvaren poziv, vremenu i trajanju poziva, Podatke o lokaciji sa koje je poziv upućen, Davalac usluga će pružiti u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima.

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

**X- Refundiranje sredstava u slučajevima kada nije ispunjen ugovoreni nivo kvaliteta ili kada Davalac usluga svojom greškom nije omogućio korišćenje usluga**

**Član 17.**

1. Ukoliko je Pretplatnik podnio prigovor na kvalitet usluge Davalac usluga neće obracunavati mjesečnu pretplatu za onoliko dana koliko Pretplatnik nije mogao koristiti ugovorenu uslugu.

2. Nepokrivenost mrežom po članu 3 ne smatra se lošim kvalitetom pružanja usluga koje podliježe obavezi refundiranja.

3. Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitet usluga ima pravo na naknadu štete isključivo ako je od strane Davaoca usluga ili drugog nadležnog organa utvrđeno da je dati kvalitet niži od ugovorenog.

4. Davalac usluga nije dužan da obešteti pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče (događaji nastali kao posljedica više sile, nestanak električne energije kod pozvanog broja i sl.).

**XI- Postupak za rješavanje prigovora i odlučivanje po prigovorima korisnika**

**Član 18.**

1. Pretplatnik ima pravo prigovora na pristup i kvalitet usluga, kao i na visinu ispostavljenog računa. Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi odmah po utvrđivanju datih okolnosti, a prigovor na račun u roku od 8 dana od dana prijema računa. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi. Prigovor na račun iz člana 11 stav 11 Pretplatnik može podnijeti u roku od 8 dana od dana preuzimanja istog ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog racuna

2. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana podnošenja

prigovora i istu dostaviti Pretplatniku u pisanoj formi. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u datom

roku od 8 dana Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.

3. U slučaju sudskog spora nadležan je sud prema mjestu zaključenja ugovora.

**XII- Mjere i postupak koji se sprovode u slučaju neizmirivanja dugovanja za pružene usluge i rok u kojem se mjere sprovode**

**Član 19.**

1. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge u skladu sa članom 11 ovih Opštih uslova.



## PODIJELI DOŽIVLJAJ.

2. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze iz prethodnog stava, ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pismenog obavještenja.
3. Ukoliko pretplatnik ne izmiri račun ni u narednom roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, Davalac usluga će pretplatniku privremeno isključiti odlazne pozive i ostale servise (SMS, MMS, GPRS,... itd), obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto.
4. Ukoliko pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku od 20 dana od dana privremenog isključenja,  
Davalac usluga može trajno prekinuti pružanje usluga i raskinuti pretplatnički odnos, obavještavajući ga o istom.
5. Ukoliko pretplatnik ne plati zaostali dug po prethodno preduzetim aktivnostima Davaoca usluga:  
opomena, privremeno isključenje, trajno isključenje i raskid pretplatničkog odnosa Davalac usluga će postupak naplate potraživanja vršiti preko nadležnog organa.

### **XIV - Postupak zaključivanja ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu, kao i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija**

#### **Član 20.**

1. Distancionu prodaju ili prodaju izvan poslovnih prostorija Davalac usluga će, kada se steknu uslovi, vršiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima kojim se uređuje zaštite potrošača i elektronski potpis.

### **XV - Završne odredbe**

#### **Član 21.**

1. Na ove Opšte uslove i pretplatnički Ugovor saglasnost daje Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.
2. Nakon dobijanja saglasnosti iz prethodnog stava Davalac usluga je dužan da ove Opšte uslove objavi na svojoj internet stranici(www.telekom.me) i u najmanje dvije dnevne novine koje se distribuiraju na teritoriji Crne Gore, i učiniti ih dostupnim, bez naknade, na zahtjev pretplatnika u štampanoj formi u svojim poslovnicama ili na drugi odgovarajući način.
3. Način objavljivanja informacija o cijenama, načinu tarifiranja I opštim uslovima pružanja usluga elektronskih komunikacija propisuje Agencija.
4. Davalac usluga zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova u cilju prilagođavanja pozitivnim propisima/ili tržišnim uslovima i iste će objaviti na način propisan stavom 2 ovog člana.
5. Davalac usluga ne smije sa pretplatnikom zaključiti pretplatnički Ugovor za koji nije prlbavljena saglasnost Agencije.
6. Za sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima i Ugovorom primjenjivaće se odredbe pozitivnih propisa.

Podgorica,.....2017. godine  
Crnogorski Telekom a.d. Podgorica