



Društvo za telekomunikacije „Mtel“ d.o.o.

Kralja Nikole 27a

81000 Podgorica, Crna Gora

Registarski broj : 5-0368574/022

PIB : 02655284

Broj : 8801/1

Datum : 12.04 2017. godine

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST			
12.04.2017			
0102	1006	32	

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

n/r Izvršnom direktoru Darku Grguroviću

Podgorica

Poštovani,

Shodno Vašem dopisu br.0205-1006/1 kojims te od operatora tražili usklađivanje odredbi pretplatničkih ugovora i opštih uslova sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektronskim komunikacijama ("Sl.List CG" br.002/17) i dopisu broj 0102-1006/15 od 15.03.2017.godine, kojim ste odobrili produženje roka za dostavu istih, u prilogu dopisa dostavljamo pretplatničke ugovora i opšte uslova, na saglasnost.

S poštovanjem,

Izvršni direktor „MTEL“ d.o.o.

Vladimir Lučić, dipl.ing

Prilog:

- Opšti uslovi GSM;
- Opšti uslovi fiksna ;
- Ugovor o korišćenju usluga putem distributivne mreže MTEL-a(KDS/GPON), na određeno i na neodređeno vrijeme važenja;
- Ugovor GSM mobilna na određeno i na neodređeno vrijeme važenja;
- Pretplatnički ugovor WiMAX , na određeno i na neodređeno vrijeme važenja;
- Ugovor „Media BOX“, na određeno i na neodređeno vrijeme važenja;
- Ugovor paket „BOX“, na određeno i na neodređeno vrijeme važenja;

**OPŠTI USLOVI
NA USLUGE JAVNE GSM/UMTS MOBILNE ELEKTRONSKE
KOMUNIKACIONE MREŽE
DRUŠTVA ZA TELEKOMUNIKACIJE „MTEL“ d.o.o. PODGORICA**

1. PREDMET – OSNOVNE ODREDBE

1.1. Opšti uslovi na usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Opšti uslovi), definišu uslove pod kojima „MTEL“ d.o.o. Korisniku pruža usluge javne GSM/UMTS mobilne elektronske komunikacione mreže.

Korisnici mogu sa MTEL-om zaključiti postpaid pretplatnički ugovor ili postati prepaid korisnici izborom nekog od prepaid paketa čije su karakteristike definisane u Ponudama i Cjenovniku MTEL-a uz potpisivanje Obrascu za registraciju prepaid korisnika. Potpisivanjem obrasca za registraciju od strane prepaid korisnika, smatra se zaključenim Ugovor o pružanju prepaid usluge koji je prepaid korisniku, javno dostupan u elektronskoj verziji na internet stranici MTEL-a i na zahtjev, u štampanoj verziji, u svim poslovnicama MTEL-a.

Opšti uslovi se odnose na sve korisnike usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. izuzev ako ugovorom Korisnik i MTEL ne dogovore drugačije.

1.2. Važeća verzija Opštih uslova, kao i Cjenovnik, javno su dostupni preko internet stranice MTEL-a (www.mtel.me), poslovnica MTEL-a, ovlaštenih prodajnih mjesta, agenata MTEL-a. MTEL zadržava pravo izmjene Opštih uslova i Cjenovnika, i dužan je da u roku od najmanje 30 dana prije izmjena uslova definisanih ugovorom o tome obavijesti Pretplatnika, putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku Pretplatnici mogu otkazati ugovor bez sankcija, ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nijesu saglasni sa tom promjenom.

2. ZAHTEJEV-PONUDA ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

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-Ponudu za izabrani tarifni paket, u pisanoj formi na standardnom formularu MTEL-a i svojim potpisom potvrđuje vjerodostojnost datih podataka. U Zahtjevu-Ponudi, definisani su uslovi, cijena i karakteristike izabranog tarifnog paketa.

2.2. Korisnik će u trenutku podnošenja/potpisivanja Zahtjeva-Ponude dati na uvid MTEL-u odnosno ovlaštenom licu MTEL-a ili na ovlaštenom prodajnom mjestu svoje identifikacione isprave odnosno sve druge informacije, isprave, dokumenta, ovlaštenja, koja su navedena u Zahtjevu-Ponudi kao obavezna. MTEL-a ima pravo da od Korisnika zatraži dopunu dokumentacije, potrebne u cilju zasnivanja pretplatničkog odnosa odnosno zaključenja pretplatničkog ugovora. Ukoliko Korisnik ne dostavi potrebnu dokumentaciju, MTEL će odbaciti Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

2.3. Potpisivanjem Zahtjeva-Ponude, Korisnik je saglasan da MTEL može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka u telefonski imenik, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore. Pretplatnik može u svakom trenutku tražiti od MTEL-a da ga besplatno izbrise iz telefonskog imenika.

2.4. Pretplatnik je u obavezi da u pisanom obliku obavijesti MTEL o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Zahtjevu-Ponudi 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 Pretplatnik ne ispunji navedenu obavezu obavještanja o nastalim promjenama i ako zbog kršenja iste obavještenja ili druga pismena komunikacija MTEL-a ne mogu biti dostavljena Pretplatniku, 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 adresu Pretplatnika.

PREPAID KORISNICI

2.5. Prepaid korisnik kupovinom SIM prepaid kartice i potpisivanjem Obrascu za registraciju prepaid korisnika, prihvata zaključenje Ugovora o pružanju prepaid usluge i primjenu ovih Opštih uslova.

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 usluge. 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 u skladu sa članom 19.

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. U ovom roku korisnik može dopunom svog prepaid računa opet aktivirati broj.

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

3. PRETPLATNIČKI POSTPAID UGOVOR

3.1. Korišćenje Usluga se odobrava na osnovu Zahtjeva Korisnika, u roku od 8(osam) dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

3.2. Po prihvatanju Zahtjeva, i po zaključenju Ugovora Pretplatniku 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 - Ponuda.

3.3. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Pretplatnika i MTEL-a započinju danom uključivanja tj. aktivacije Usluga. Ugovor se može raskinuti u skladu sa raskidnim odredbama Ugovora.

3.4. 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.

4. AKTIVACIJA I UPOTREBA SIM KARTICE I ODGOVARAJUĆIH UREĐAJA

4.1. Pretplatnik kome je dodeljena 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 sigurnosti kodovi), Pretplatnik je u obavezi da onemogući druga lica da dodju u posjed SIM kartice ili saznaju navedene podatke.

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

4.3. MTEL će u garantnom roku od 12 mjeseci od dana zaključenja Ugovora, o svom trošku popraviti odnosno zamijeniti oštećenu ili neispravnu SIM karticu, osim u slučaju ako je oštećenje ili neispravnost posljedica nemara ili namjere Pretplatnika.

4.4. U slučaju da je SIM kartica izgubljena ili ukradena, Pretplatnik je dužan da o tome odmah obavijesti Korisnički servis MTEL-a (1600), koji će odmah izvršiti deaktiviranje kartice, pri čemu Pretplatnik ostaje u obavezi da izmiri prema MTEL-u sva dugovanja za Usluge izvršene do momenta obavještanja o izgubljenju ili ukradenju SIM kartice. Izgubljenu ili ukradenu SIM karticu MTEL će na Zahtjev Pretplatnika 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.

4.5. Pretplatnik 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.

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

4.7. Ukoliko Pretplatnik za uređaje iz tačke 4.5. 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 Pretplatnika dato u pisanom obliku.

4.8. Pretplatnik 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.

5. USLUGE I MREŽA

5.1. 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 Pretplatnika

(voice ili data) koja se prenose putem mreže MTEL-a prilikom pružanja Usluga Pretplatnicima. MTEL ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku ili bilo kom trećem licu zbog sadržaja telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja koje primaju Pretplatnici koji su se prijavili za određeni servis, a koje generiše MTEL prilikom pružanja svojih Usluga.

5.2. Pretplatnik 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 Pretplatniku ograniči ili prekine Usluge, raskine Ugovor i Zahtjeva nadoknadu štete.

5.3. 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 i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori, Rješenjem o upisu u registar operatora i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. MTEL ima pravo da teritorijalnu pokrivenost Usluga privremeno ili trajno i značajno izmijeni zavisno od različitih faktora kao što su, a ne samo, klimatski, geografski ili tehnički faktori.

5.4. MTEL se obavezuje da Pretplatniku pruža odabrane Usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta. MTEL će omogućiti pružanje Usluga iz svoje ponude u okviru svojih tehničkih mogućnosti na području koje pokriva mreža MTEL-a, s tim da zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog održavanja privremeno obustavi pružanje Usluga u cjelini ili djelimično, sve dok postoji opravdana potreba.

5.5. MTEL će na zahtjev korisnika omogućiti korišćenje Usluga u mrežama drugih GSM radio-mobilnih operatora u zemlji i inostranstvu sa kojima ima zaključen ugovor kojim se obezbjeđuje obavljanje saobraćaja korišćenjem mreža drugih GSM radio-mobilnih operatora. Pretplatnik se obavezuje da će MTEL-u platiti Usluge po cijeni koje primenjuju navedeni operatori uvećane za posebne iznose (overcharge) vezane za obračun i naplatu, a o kojim cijenama će Pretplatnici biti informisani važećim cjenovnikom MTEL-a.

5.6. Pretplatnik je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima. Pretplatnik je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se Pretplatnik ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah bez prethodne najave privremeno isključi Usluge Pretplatniku.

5.7. U cilju održavanja nivoa kvaliteta Usluga, MTEL obezbjeđuje mogućnost Pretplatniku da zatraži potrebna obavještenja i prijavi nepravilnost u pružanju Usluga Korisničkom servisu MTEL-a ili mreži poslovnica MTEL-a.

5.8. U slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva nedopuštena ili prevarna radnja koja može nanijeti štetu Pretplatniku i/ili MTEL-u, MTEL u cilju zaštite interesa obje strane ima pravo da privremeno isključi Usluge Pretplatniku. Pretplatnik je obavezan da se obrati Korisničkom servisu za sprovođenje neophodnih provjera i ponovno uključanje Usluga.

6. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

6.1. 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 podložan radio-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 radio-mobilnih operatora na čiju je mrežu u određenim zonama eventualno povezana mreža MTEL-a.

6.2. MTEL nije odgovoran za bilo kakvu štetu u slučaju kada iz razloga koji su van njegove kontrole (kao što su a ne samo viša sila ili neizvršavanje obaveza drugih telekomunikacionih mreža ili akti državnih organa ili brisanje iz registra operatora) ne bi bio u stanju da na valjan način ispuni preuzete obaveze prema Pretplatniku ili pruži ugovorene Usluge ili nastupe posljedice po drugu tehničku opremu ili eventualne zdravstvene implikacije.

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

6.4. MTEL nije odgovoran za sigurnost prilikom korišćenja interneta pristupom putem 3G i GPRS tehnologije. 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).

6.5. MTEL nije odgovoran za kvalitet, sigurnost i ponudu Usluga od strane drugih operatora po osnovu korišćenja Usluga u roving saobraćaju. MTEL nije odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenih od strane drugih operatora po osnovu korišćenja Usluga u roving saobraćaju, na osnovu kojih se vrši obračun izvršenih Usluga Pretplatniku. MTEL će na pisani Zahtjev Pretplatnika uputiti zvaničnu reklamaciju operatoru čije je Usluge Pretplatnik koristio i obavjestiti ga o ishodu reklamacije.

6.6. MTEL odgovara za štetu za koju Pretplatnik uz prilaganje odgovarajućih dokumenata dokaže da je nastala kao direktna ili indirektna posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

6.7. Pretplatnik ima pravo da od MTEL-a traži isplatu svakog direktnog ili indirektnog gubitka nastalog kao posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

6.8. MTEL se obavezuje da stalno vrši monitoring saobraćaja kroz svoj operativni centar za nadzor i da redovno informiše korisnike u slučajevima zagađenja koja mogu narušiti kvalitet servisa. MTEL će ista otkloniti u najkraćem mogućem vremenu u skladu sa tehničkim mogućnostima.

7. PRAVO PRETPLATNIKA NA OGRANIČENJE POTROŠNJE

7.1. MTEL će na zahtjev Pretplatnika, omogućiti besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, kao i besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva, odnosno zabranu slanja ili primanja SMS-a i multimedijalnih poruka na određene ili sa određenih vrsta brojeva.

7.2. MTEL će pretplatniku dostavljati besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS-a, ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika za posljednja tri mjeseca.

7.3. Pretplatnik ima pravo da od MTEL-a zahtjeva dostavu stanja trenutne potrošnje, koje nije starije od šest sati, a za komunikacije ostvarene u *roaming*-u u posljednja 24 sata.

8. CIJENE I PLAĆANJE

8.1. Cijene Usluga i druge komercijalne uslove određuje MTEL u skladu sa svojom poslovnom politikom. MTEL zadržava pravo da za korisnike koji su strani državljani i korisnike koji koriste *roaming*, utvrdi posebne komercijalne uslove.

8.2. 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 ovlaštenim prodajnim mjestima kao i na zvaničnom sajtu MTEL-a. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi tarifni paketi kao i dodatne Usluge MTEL-a.

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su u Zahtjevu -Ponudi koju korisnik potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

8.3. Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospelja. MTEL ne odgovara za dostavu računa. Pretplatnik se obavezuje da će odmah po isteku perioda za dostavu računa obavijestiti MTEL o izostanku računa i zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo).

8.4. Pretplatnik ima pravo da za posljednjih šest mjeseci od dana zadnjeg obračunskog perioda, zahtjeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška.

MTEL je u obavezi da podatke koji su potrebni za izdavanje listinga otpočne obezbjeđivati od dana potpisivanja Ugovora, a najkasnije mjesec dana od dana registracije Pretplatnik.

MTEL nije u obavezi da izda listing 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.

8.5. MTEL može u svakom trenutku da izmijeni cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom na prigodan način (putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija, ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

8.6. Pretplatnik 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.). Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL. U slučaju docije u plaćanju Usluga, Pretplatnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. MTEL će korisnicima kojima je ograničena usluga zbog neizmirenja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

9. USTUPANJE UGOVORA

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

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

10. OGRANIČENJE I PREKID USLUGA

10.1. U slučaju docije u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge

obustavljanjem odlaznog saobraćaja. MTEL će u skladu sa svojim procedurama trajno isključiti odnosno prekinuti sa pružanjem svih Usluga, najkasnije sa danom isticanja minimalnog perioda trajanja ugovora. Danom prekida pružanja svih Usluga Ugovor se smatra raskinutim i Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja i nadoknadi štetu MTEL-u u skladu sa članom 16.2. Opštih uslova.

10.2. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se u pisanoj formi putem poštom, elektronskim putem, SMS-om, preko internet portala ili na drugi pogodan način po izboru MTEL-a.

10.3. MTEL može nakon obavještenja Pretplatnika, ograničiti ili prekinuti korišćenje Usluga ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa pretplatničkog broja Pretplatnika 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. Pretplatnik je u obavezi da plati pretplatu i za period trajanja ograničenja.

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

11. KVALITET SERVISA/USLUGA

11.1. MTEL se obavezuje da Pretplatniku ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

- Vrijeme uspostavljanja poziva 2,48 sec
- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,
- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <2% GSM; <2% WCDMA
- učestalost neuspješnih sms poruka u mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka u mreži <1 minuta
- učestalost neuspješnih mms poruka u 95% slučajeva < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke u 95% slučajeva <5 minuta WCDMA, <5 minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 4%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 30 sekundi;

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

MTEL ne može garantovati kvalitet i sigurnost usluga u mrežama drugih operatera 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 Pretplatnik ne ispuni svoju obavezu obavještanja u roku iz prethodnog stava ovog člana. U slučaju planiranih radova radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže, MTEL će jedan dan unaprijed obavijestiti korisnika o privremenom ograničenju, u kom slučaju će pretplatniku mjesečna pretplata biti umanjena srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge.

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

Ukoliko se utvrdi da je prigovor PRETPLATNIKA na kvalitet servisa osnovan, PRETPLATNIKU će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana u kojima nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa.

11.2. 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. Pretplatnik je obavezan da plati mjesečnu pretplatu i naknadu za utrošeni saobraćaj iako Usluge i servisi, iz razumljivih razloga ili više sile, u određeno vrijeme ili na određenom dijelu teritorije pokriveno signalom nisu dostupne.

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

12. PRIGOVOR

12.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, Pretplatnik podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, Pretplatnik podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

12.2. MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

12.3. Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Pretplatniku 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 Pretplatnik nije imao pristup Uslugama.

13. ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

13.1. 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, Pretplatniku ili drugom licu, koji diskriminišu, vredaju 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 Pretplatniku odnosno drugom licu,
- objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala Pretplatnicima 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 Pretplatnika ili drugih lica, neautorizovan pristup tuđem korisničkom računaru, 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 Pretplatnika da koristi Usluge MTEL-a,
- vršenje radnji koje drugim Pretplatnicima onemogućavaju normalno korišćenje Usluga MTEL-a,
- povezivanje ili dozvoljavanje trećim licima da vrše povezivanje sa GSM gateway uređajima na mrežu MTEL-a bez prethodne pisane saglasnosti MTEL-a, ili u slučaju gdje je to nezakonito ili ako Pretplatnik 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.

13.2. 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.

13.3. Svako kršenje pravila predviđenih tačkom 13. Opštih uslova predstavlja povredu ugovornog odnosa između Korisnika i MTEL-a.

14. PRIVATNOST I SIGURNOST

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

14.2. MTEL određuje pretplatnički broj Pretplatnika. Pretplatnik ima pravo da, preneše pretplatnički broj u mrežu drugog operatera, u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

14.3. Pretplatnik potvrđuje da je saglasan da ako MTEL u cilju pružanja Usluga mora imati uvid u sadržaj poruka odnosno podataka koji se prenose putem mreže, može iste kopirati ili skladištiti, s tim da je MTEL u obavezi da obriše informaciju o poruci odnosno podatku koji se prenosi putem mreže ili kopiju istih odmah po prestanku potrebe za odvijanjem servisa.

14.4. Podatke o saobraćaju Pretplatnika, 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.

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

14.6. 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 obavijestiti korisnike svojih usluga, kao i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili posljedica uključujući i moguće troškove tih mjera.

15. LIMIT I USLOVI KORIŠĆENJA

15.1. MTEL će, na zahtjev Pretplatnika utvrditi inicijalni limit u korišćenju Usluga.

15.2. Kada Pretplatnik dostigne utvrđeni inicijalni limit potrošnje, MTEL je dužan da o navedenom obavesti Pretplatnika na prigodan način (SMS porukom i slično).

15.3. MTEL je dužan da na Zahtjev Pretplatnika omogući istom korišćenje Usluga do utvrđenog maksimalnog iznosa za određenu Uslugu u toku obračunskog perioda. Navedeno, ne može ni u kom slučaju uticati na izmenu iznosa mjesečne pretplate za pojedinu Uslugu koju je Pretplatnik 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 Pretplatnika o dostizanju određenog maksimalnog iznosa. U toku obračunskog perioda Pretplatnik može odustati od ovog ograničenja, uz obavještavanje MTEL-a.

15.4. MTEL ima pravo da od Pretplatnika zahtjeva naplatu računa za izvršene Usluge prije isteka obračunskog perioda, u slučaju da Pretplatnik zahtjeva raskid ugovora prije isteka obračunskog perioda.

16. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

16.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme ili na određeni minimalni period važenja koji ne može biti duži od dvije godine. Ukoliko Pretplatnik ne otkáže dalje važenje ugovora najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka minimalnog perioda važenja, ugovor se automatski obnavlja na neodređeno vrijeme.

16.2. MTEL i Pretplatnik mogu zaključiti Ugovor sa posebnom odredbom o minimalnom periodu važenja Ugovora, koje određuje MTEL u skladu sa svojom komercijalnom ponudom.

Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Ugovor tokom minimalnog perioda važenja Ugovora ili Ugovor tokom minimalnog perioda važenja bude raskinut od strane MTEL-a krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu štete u visini popusta na uređaje i/ili opremu, koje je ostvario.

16.3. MTEL može raskinuti Ugovor u slučaju da: Pretplatnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, protiv Pretplatnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Pretplatnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima, i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima na teritoriji Crne Gore.

17. KORISNIČKI SERVIS

17.1. Za sva neophodna obavještenja odnosno za davanje određenih informacija i uputstava o korišćenju Usluga, Korisniku/Pretplatniku je na raspolaganju Korisnički servis MTEL-a (1600). Pozivanje broja Korisničkog servisa odnosno obavljanje razgovora se ne naplaćuje, osim ukoliko se Korisnik/Pretplatnik nalazi u mrežama drugih inostranih operatora u kom slučaju se navedeni poziv tarifira u skladu sa Cjenovnikom MTEL-a.

18. MOGUĆNOST POZIVANJA HITNIH SLUŽBI

18.1. MTEL se obavezuje da Pretplatniku obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

18.2. 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, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

19. SERVISNE INFORMACIJE

19.1. MTEL može povremeno slati Korisniku/Pretplatniku servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa Uslugama koje pruža. U slučaju da Korisnik/Pretplatnik 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.

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

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

20.2. 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.

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

20.4. 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 obezbijedene 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.

20.5. 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.

21. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

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

21.2. Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se na sve Korisnike/Pretplatnike.

**OPŠTI USLOVI
NA USLUGE JAVNE FIKSNE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE
MREŽE**

DRUŠTVA ZA TELEKOMUNIKACIJE „MTEL“ d.o.o. PODGORICA

I. PREDMET – OSNOVNE ODREDBE

1.1. Opšti uslovi na usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Opšti uslovi), definišu uslove pod kojima „MTEL“ d.o.o. Pretplatniku pruža usluge zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži a u cilju korišćenja javnih govornih usluga i dodaje pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, i/ili radi pružanja usluge širokopojasnog pristupa Internetu i /ili radi pružanja usluge distribucije audio-vizuelnih medijskih sadržaja (AVM) odnosno TV i radio programa na fiksnoj lokaciji.

1.2. Važeća verzija Opštih uslova, kao i Cjenovnik, javno su dostupni preko zvaničnog internet sajta MTEL-a (www.mtel.me), poslovnica MTEL-a, ovlaštenih prodajnih mjesta, agenata MTEL-a. MTEL zadržava pravo izmjene Opštih uslova i Cjenovnika, i dužan je da u roku od najmanje 30 dana prije izmjena uslova definisanih ugovorom o tome obavijesti Pretplatnika, putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku Pretplatnici mogu otkazati ugovor bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nijesu saglasni sa tom promjenom.

2. ZAHTEJEV-PONUĐA ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

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-Ponudu za izabrani paket usluga, u pisanoj formi na standardnom formularu MTEL-a i svojim potpisom potvrđuje vjerodostojnost datih podataka. U Zahtjevu-Ponudi, definisani su uslovi, cijena i karakteristike izabranog paketa usluga.

2.2. Korisnik će u trenutku podnošenja/potpisivanja Zahtjeva-Ponude dati na uvid MTEL-u odnosno ovlaštenom licu MTEL-a ili na ovlaštenom prodajnom mjestu svoje identifikacione isprave odnosno sve druge informacije, isprave, dokumenta, ovlaštenja, koja su navedena u Zahtjevu-Ponudi kao obavezna. MTEL-a ima pravo da od Korisnika zatraži dopunu dokumentacije, potrebne u cilju zasnivanja pretplatničkog odnosa odnosno zaključenja pretplatničkog ugovora. Ukoliko Korisnik ne dostavi potrebnu dokumentaciju, MTEL će odbaciti Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

2.3. Potpisivanjem Zahtjeva-Ponude, Korisnik je saglasan da MTEL može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka u telefonski imenik, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore. Pretplatnik može u svakom trenutku tražiti od MTEL-a da ga besplatno izbriše iz telefonskog imenika.

2.4. Pretplatnik je u obavezi da u pisanoj formi obavijesti MTEL o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Zahtjevu-Ponudi 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 Pretplatnik ne ispunji navedenu obavezu obavještanja o nastalim promjenama i ako zbog kršenja iste obavještenja ili druga pismena komunikacija MTEL-a ne mogu biti dostavljena Pretplatniku, 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 posljednju prijavljenu adresu Pretplatnika.

3. UGOVOR

3.1. Korišćenje Usluga se omogućava na osnovu Zahtjeva Korisnika, u roku od 8(osam) dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

3.2. Ugovor se zaključuje u pisanoj formi. Sastavni dio Ugovora je Zahtjev – Ponuda

Za korisnike TV paketa sastavni dio Ugovora je i lista programa važeća u trenutku zaključenja pretplatničkog ugovora. Informacije o programima zavise od pružaoca programskog sadržaja, te su podložne promjenama. O promjenama u listi programa, MTEL će obavijestiti Pretplatnika najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a. Pretplatnik može otkazati Ugovor u datom roku od 30 dana, bez plaćanja naknade po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene

3.3. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Pretplatnika i MTEL-a započinju danom uključanja tj. aktivacije Usluge. Ugovor se može raskinuti u skladu sa raskidnim odredbama Ugovora.

3.4. 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.

4. AKTIVACIJA I UPOTREBA ODGOVARAJUĆIH UREDAJA

4.1. Usluga se aktivira danom potpisivanja ugovora.

4.2. Pretplatnik 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

4.3. Ukoliko Pretplatnik za uređaje iz tačke 4.2. 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 Pretplatnika dato u pisanoj formi.

4.4. Pretplatnik 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.

5. USLUGE I MREŽA

5.1. MTEL će omogućiti Pretplatniku korišćenje usluga preko pristupa realizovanog raspoloživim tehnologijama.

5.2. MTEL može pružati pristup Mreži i posredstvom mreža drugih operatora.

5.3. Pretplatnik može tražiti da umjesto sa postojećim lokacijama pristupa Mreži sa nove lokacije (seoba priključka na Mrežu). MTEL će pretplatniku ispuniti takav zahtjev u roku od 15 dana po obezbjeđenju tehničkih uslova za to, ili u roku koji je dogovorio sa pretplatnikom, uz uslov da je pretplatnik prethodno izmirio svoje dugovanje prema MTEL-u. Seoba priključka naplaćuje se u skladu sa važećim Cjenovnikom MTEL-a.

5.4. 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 i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori, Rješenjem o upisu u registar operatora i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. MTEL ima pravo da teritorijalnu pokrivenost Usluga privremeno ili trajno i značajno izmijeni zavisno od različitih faktora kao što su a ne samo klimatski, geografski ili tehnički faktori.

MTEL ne odgovara za sadržaj prenesenih telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja Pretplatnika (voice ili data) koja se prenose putem mreže MTEL-a prilikom pružanja Usluga Pretplatnicima. MTEL ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku ili bilo kom trećem licu zbog sadržaja telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja koje primaju Pretplatnici koji su se prijavili za određeni servis, a koje generiše MTEL, prilikom pružanja svojih Usluga.

MTEL ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usled poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore

5.5. Pretplatnik 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 Pretplatniku ograniči ili prekine Usluge, raskine Ugovor i Zahtjeva nadoknadu štete.

5.6. MTEL se obavezuje da Pretplatniku pruža odabrane Usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta. MTEL će omogućiti pružanje Usluga iz svoje ponude u okviru svojih tehničkih mogućnosti na području koje pokriva mreža MTEL-a, s tim da zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog održavanja privremeno obustavi pružanje Usluga u cjelini ili djelimično, sve dok postoji opravdana potreba.

5.7. Pretplatnik je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima. Pretplatnik je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se Pretplatnik ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah bez prethodne najave privremeno isključi Usluge Pretplatniku.

5.8. U cilju održavanja nivoa kvaliteta Usluga, MTEL obezbjeđuje mogućnost Pretplatniku da zatraži potrebna obavještenja i prijavi nepravilnost u pružanju Usluga Korisničkom servisu MTEL-a ili mreži poslovnica MTEL-a.

5.9. U slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva nedopuštena ili prevarna radnja koja može nanijeti štetu Pretplatniku i/ili MTEL-u, MTEL u cilju zaštite interesa obje strane ima pravo da privremeno isključi Usluge Pretplatniku. Pretplatnik je obavezan da se obrati Korisničkom servisu za sprovođenje neophodnih provjera i ponovno uključanje Usluga.

6. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

6.1. Pretplatnik je saglasan da Mtel, u skladu sa Cjenovnikom, vrši instalaciju i održavanje opreme (CPE uređaj za korisnike koji su izabrali WiMAX paket, odnosno Set top box i modem za korisnike kablovske distributivne mreže) koja je dio Mreže, a koja se smješta u prostoru koji obezbjeđuje Korisnik, uključujući zemljište Korisnika, pristup objektu, prostor za smještaj opreme, napajanje i ostalo potrebno. Ako je potrebno, Korisnik će za ovu svrhu o svom trošku obaviti neophodne saglasnosti i dozvole. Korisnik je obavezan da vodi računa o instaliranoj opremi, koja ostaje u vlasništvu Mtel-a, u skladu sa datim uputstvima, kao dobar domaćin. MTEL je obavezan da snosi sve troškove opravke ili zamjene instalirane opreme, osim u slučaju da je isti oštećen krivicom Korisnik-a.

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

6.3. MTEL nije odgovoran za sigurnost korišćenja interneta. Pretplatnik 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).

6.4. Mtel ne prihvata odgovornost za informacije dobijene preko Mreže, prilikom korišćenja pristupa Internetu. Mtel neće pokriti nikakve troškove niti prihvatiti ikakvu odgovornost za štetu nastalu kao posljedica preuzimanja informacija.

6.5. Ako Korisnik koristi pristup Mreži za kupovinu robe ili usluga od treće strane ili koristi priključak za usluge koje Pretplatniku pruža treća strana preko mreže Mtel-a, Mtel neće biti ugovorna strana takvih transakcija, osim ukoliko to nije nedvosmisleno dogovoreno. Mtel neće prihvatiti odgovornost niti garanciju za usluge ili robu kupljenu ili naručenu preko Pretplatnikovog priključka, čak i u slučaju da za treću stranu vrši naplatu dugovanja od Korisnika.

6.6. Mtel odgovara za štetu za koju Pretplatnik uz prilaganje odgovarajućih dokumenata dokaže da je nastala kao direktna ili indirektna posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

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

7. PRAVO PRETPLATNIKA NA OGRANIČENJE POTROŠNJE

7.1. MTEL će na zahtjev Pretplatnika, omogućiti besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, kao i besplatnu zabranu odlaznih poziva za korisnike TEL paketa, prema određenom broju ili grupi brojeva.

7.2. MTEL će pretplatniku dostavljati besplatna obavještenja putem telefonskog poziva, ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika za poslednja tri meseca.

7.3. Pretplatnik ima pravo da od MTEL-a zahtijeva dostavu stanja trenutne potrošnje koje nije starije od šest sati.

8. CIJENE I PLAĆANJE

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

8.2. 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 ovlaštenim prodajnim mjestima kao i na zvaničnom sajtu MTEL-a. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi paketi usluga kao i dodatne Usluge MTEL-a.

Cijene za svaki pojedinačni paket usluga date su u Ponudi koju korisnik potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

8.3. Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospelja. MTEL ne odgovara za dostavu računa.

8.4. Pretplatnik ima pravo da za poslednjih šest meseci od dana zadnjeg obračunskog perioda, zahtijeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška.

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

MTEL nije u obavezi da izda listing 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.

8.5. MTEL može u svakom trenutku da izmijeni cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove, o čemu obavješta Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom na prigodan način (putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

8.6. Pretplatnik 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.). Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL. U slučaju dočene u plaćanju Usluga, Pretplatnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. MTEL će korisnicima kojima je ograničena usluga zbog neizmirenja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

9. USTUPANJE UGOVORA

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

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

10. OGRANIČENJE I PREKID USLUGA

10.1. U slučaju dočene u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge. MTEL će u skladu sa svojim procedurama trajno isključiti odnosno prekinuti sa pružanjem svih Usluga, najkasnije sa danom isticanja minimalnog perioda trajanja ugovora. Danom prekida pružanja svih Usluga Ugovor se smatra raskinutim i Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva zatezala dugovanja i nadoknadi štetu MTEL-u u skladu sa članom 16.2. Opštih uslova.

10.2. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se u pisanoj formi, poštom, elektronskim putem ili na drugi pogodan način po izboru MTEL-a.

10.3. MTEL može nakon obavještenja Pretplatnika, ograničiti ili prekinuti korišćenje Usluga ukoliko Pretplatnik 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. Pretplatnik je u obavezi da plaća pretplatu i za period trajanja ograničenja.

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

11. KVALITET SERVISA/USLUGA

11.1. MTEL se obavezuje da Pretplatniku ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopolasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za operatore fiksnih elektronskih komunikacionih mreža.

- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi.

- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600.

- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u WiMAX mreži,

- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice.

- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika.

11.1.1. MTEL se obavezuje da Pretplatniku koji uslugu koristi putem kablovske tehnologije ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

- Vrijeme uspostavljanja poziva 2,39 sec

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,

- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%

- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnje na pretplatničkom dijelu mreže).

- Učestalost neuspješnih prenosa podataka 0%

- Učestalost neuspješnih poziva 0,176%

- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže).

- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže).

- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopolasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket.

- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi.

- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600.

- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u mreži,

- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice.

- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika.

MTEL garantuje raspoloživost usluga od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna usluga. MTEL je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjenjenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Mtel-a, kao i na web adresi: www.mtel.me. Minimalni kvalitet usluge koji MTEL nudi Pretplatniku sa vrijednostima parametara kvaliteta je definisan Ugovorom.

MTEL ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme, ukoliko postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u mreži Mtel-a. Pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj.

MTEL neće biti odgovoran ukoliko je do nedostupnosti ili umanjene dostupnosti u korišćenju usluge došlo zbog neispravnosti televizijskog prijemnika i pretplatnikove terminalne opreme, niti za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik i/ili za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili usljed povremenog zamaćavanja pojedinih televizijskih programa ili zbog okolnosti na koje MTEL nije mogao uticati (odstupanje

programskog sadržaja koji se prikazuje od sadržaja koji je najavljen i koji se nalazi na TV vodiču), niti snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik može da pretrpi po tom osnovu.

Ukoliko se utvrdi da je prigovor PRETPLATNIKA na kvalitet servisa osnovan, PRETPLATNIKU će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za vremenski period u kojem nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, a što je bliže definisano Ugovorom.

12. PRIGOVOR

12.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, Pretplatnik podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, Pretplatnik podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

12.2. MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

12.3. Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Pretplatniku 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 Pretplatnik nije imao pristup Uslugama.

13. ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

13.1. 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, Pretplatniku ili drugom licu, koji diskriminišu, vređaju odnosno da su neugodne, nemoralne, prijetnje, 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 Pretplatniku odnosno drugom licu,
- objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala Pretplatnicima ili drugim licima bez njihovog pristanka ili traženja kao i slanje podataka koji sadrže lažne informacije ili dovođenje u zabludu,
- nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka Pretplatnika 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 Pretplatnika da koristi Usluge MTEL-a,
- vršenje radnji koje drugim Pretplatnicima onemogućavaju normalno korišćenje Usluga MTEL-a,
- vršenje radnji koje su na bilo koji način u suprotnosti sa uputstvima i preporukama datim od MTEL-a.

13.2. 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.

13.3. Svako kršenje pravila predviđenih tačkom 13. Opštih uslova predstavlja povredu ugovornog odnosa između Korisnika i MTEL-a.

14. PRIVATNOST I SIGURNOST

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

14.2. MTEL određuje pretplatnički broj Pretplatnika TEL paketa.

14.3. Pretplatnik potvrđuje da je saglasan da ako MTEL u cilju pružanja Usluga mora imati uvid u sadržaj poruka odnosno podataka koji se prenose putem mreže, može iste kopirati ili skladištiti, s tim da je MTEL u obavezi da obriše informaciju o poruci odnosno podatku koji se prenosi putem mreže ili kopiju istih odmah po prestanku potrebe za odvijanjem servisa.

14.4. Podatke o saobraćaju Pretplatnika, 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.

14.5. MTEL je u obavezi da čuva sve podatke koji se odnose na ličnost Pretplatnika i pružene Usluge, MTEL će obezbijediti da podaci o Pretplatnicima ne budu dostupni neovlašćenim licima.

14.6. 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 obavijestiti korisnike svojih usluga, kao i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili posljedica uključujući i moguće troškove tih mjera.

15. LIMIT I USLOVI KORIŠĆENJA

15.1. MTEL će, na zahtjev Pretplatnika, korisnika Tel paketa, utvrditi inicijalni limit u korišćenju Usluga.

15.2. Kada Pretplatnik dostigne utvrđeni inicijalni limit potrošnje, MTEL je dužan da o navedenom obavesti Pretplatnika putem telefonskog poziva ili SMS-a ili na drugi prigodan način.

15.3. MTEL je dužan da na Zahtjev Pretplatnika omogući istom korišćenje Usluga do utvrđenog maksimalnog iznosa za određenu Uslugu u toku obračunskog perioda. Navedeno, ne može ni u kom slučaju uticati na izmjenu iznosa mjesečne pretplate za pojedinu Uslugu koju je Pretplatnik prihvatio prilikom zaključenja Ugovora odnosno prilikom Zahtjeva za uvođenje dodatnih usluga, MTEL će na prigodan način obavještavati Pretplatnika o dostizanju određenog maksimalnog iznosa. U toku obračunskog perioda Pretplatnik može odustati od ovog ograničenja, uz obavještavanje MTEL-a.

15.4. MTEL ima pravo da od Pretplatnika zahtijeva naplatu računa za izvršene Usluge prije isteka obračunskog perioda, u slučaju da Pretplatnik zahtijeva raskid ugovora prije isteka obračunskog perioda.

16. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

16.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme ili na određeni minimalni period važenja koji ne može biti duži od dvije godine. Ukoliko Pretplatnik ne otkáže dalje važenje ugovora najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka minimalnog perioda važenja, ugovor se automatski obnavlja na neodređeno vrijeme.

16.2. MTEL i Pretplatnik mogu zaključiti Ugovor sa posebnom odredbom o minimalnom periodu važenja Ugovora, koje određuje MTEL, u skladu sa svojom komercijalnom ponudom.

Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Ugovor tokom minimalnog perioda važenja Ugovora ili Ugovor tokom minimalnog perioda važenja bude raskinut od strane MTEL-a krivicom PRETPLATNIKA, PRETPLATNIK je dužan da u otkaznom roku jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu štete u visini popusta na uređaje i opremu koje je ostvario.

16.3. MTEL može raskinuti Ugovor u slučaju da: Pretplatnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, protiv Pretplatnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Pretplatnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima, i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima na teritoriji Crne Gore.

16.4. Ukoliko je Pretplatnik 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, u suprotnom je dužan da naknadi vrijednost iste na način uređen Ugovorom.

17. KORISNIČKI SERVIS

17.1. Za sva neophodna obavještenja odnosno za davanje određenih informacija i uputstava o korišćenju Usluga, Korisniku/Pretplatniku je na raspolaganju Korisnički servis MTEL-a (1600). Pozivanje broja Korisničkog servisa odnosno obavljanje razgovora se ne naplaćuje.

18. MOGUĆNOST POZIVANJA HITNIH SLUŽBI

18.1. MTEL se obavezuje da Pretplatniku usluga fiksne telefonije obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

18.2. 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 sa koje je poziv upućen, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

19. SERVISNE INFORMACIJE

19.1. MTEL može povremeno slati Korisniku/Pretplatniku servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa Uslugama koje pruža. U slučaju da Korisnik/Pretplatnik 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 mreže MTEL-a.

20. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

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

20.2. Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se na sve Korisnike/Pretplatnike.

Pretplatnički Ugovor za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže

Paket TEL+NET1M

Broj _____ od _____ godine

Zaključen između Ugovornih strana:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (matični broj 02655284, PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL),

2. Pretplatnik _____ ul. _____ br. _____
Mjesto _____ Lk.br. _____

(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama i Saglasnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost broj _____ od _____ 2017. godine, Ugovorne strane zaključuju pretplatnički ugovor kako slijedi:

Član 1.

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa između MTEL-a, kao davaoca usluge i PRETPLATNIKA. MTEL se obavezuje da u skladu sa ovim Ugovorom i u okviru raspoloživih kapaciteta i granicama teritorijalne pokrivenosti pruža odabrani Paket usluga (u daljem tekstu Usluga) u roku od 8(osam) dana od dana potpisivanja Zahtjeva-Ponude za zasnivanje pretplatničkog odnosa kojom se uređuju uslovi, cijena i karakteristike izabranog paketa (u daljem tekstu: Zahtjev-Ponuda) javne fiksne elektronske komunikacione mreže.

Član 2.

Zahtjev- Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Član 3.

PRETPLATNIKU je obezbijeden pristup javnoj elektronskom komunikacionoj mreži putem LAN priključka. Brzina konekcije za pakete koji imaju pristup Internetu je definisana do maksimalne brzine paketa.

Dio opreme kojom MTEL pruža definisani paket putem WIMAX tehnologije ostaje u vlasništvu MTEL-a, locira se na strani PRETPLATNIKA (u daljem tekstu: CPE uređaj). Ukoliko iz bilo kojih razloga trajno prestane korišćenje usluge, PRETPLATNIK je u obavezi da u roku od 8 (osam) dana od dana prestanka pružanja Usluga obavijesti i obezbijedi pristup ovlaštenim licima MTEL-a koji će izvršiti demontažu CPE uređaja. PRETPLATNIK ima pravo da nadležnoj službi (preko kontakt centra ili poslovnice), najviše jedan put mjesečno, podnese zahtjev za promjenu postojećih Usluga. Procedura promjene Usluga biće pokrenuta ako se ustanovi postojanje tehničkih mogućnosti. Novi paket će, po pravilu, biti aktiviran na početku narednog obračunskog perioda.

Dio opreme kojom Mtel pruža definisani paket putem kablovskih mreža ostaje u vlasništvu PRETPLATNIKA.

PRETPLATNIK Tel paketa ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora, u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

Član 4.

MTEL se ovim Ugovorom obavezuje:

- da na strani PRETPLATNIKA instalira opremu neophodnu za korišćenje Usluga za izabrani paket ,uz koju će PRETPLATNIKU dostaviti i tehničke karakteristike opreme i detaljno uputstvo za korišćenje te opreme na crnogorskom jeziku. Karakteristike terminalne opreme javno su dostupne i na sajtu MTEL-a www.mtel.me. MTEL može ograničiti terminalnu opremu na rad unutar sopstvene mreže, samo ukoliko PRETPLATNIK opremu uzima od MTEL-a uz zaključivanje pretplatničkog ugovora sa minimalnim rokom trajanja.

- da aktivira Usluge opisane u Zahtjevu-Ponudi,

- da svoju elektronsku komunikacionu mrežu neophodnu za korišćenje Usluge održava u ispravnom stanju u skladu sa tehničkim propisima i standardima, u cilju neprekidnog i neometanog korišćenja Usluge od strane PRETPLATNIKA,

- da obezbijedi PRETPLATNIKU odgovarajuću telefonsku i e-mail podršku u rješavanju problema vezanih za korišćenje Usluge,
- da redovno dostavlja PRETPLATNIKU račun za izvršene Usluge,
- da PRETPLATNICIMA Tel paketa obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi
- da PRETPLATNICIMA ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

- vrijeme uspostavljanja poziva 4,37 sec
- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),
- Učestalost neuspješnih prenosa podataka 0%
- Učestalost neuspješnih poziva 0,32%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket,
- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,
- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u WIMAX mreži,
- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,
- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika.

Ukoliko se utvrdi da je prigovor PRETPLATNIKA na kvalitet servisa osnovan, Pretplatniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj sati u kojima nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa.

Pretplata se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i-ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge PRETPLATNIKU umanjiti račun za jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

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

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, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

Član 5.

PRETPLATNIK se obavezuje:

- da se prilikom instaliranja opreme pridržava uputstava MTEL-a,
- da smetnje u korišćenju Usluge odmah prijavi MTEL-u,
- da Uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, a u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima,
- da u slučaju promjene imena, statusa, načina organizovanja, identifikacionih elemenata ili drugih promjena značajnih za identifikaciju PRETPLATNIKA, o istim blagovremeno obavijesti MTEL,
- da uredno i blagovremeno u označenom roku, plaća dospjele račune za korišćenje Usluge,
- da vrati CPE uređaj u roku od 8 dana od dana prestanka pružanja Usluge.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri) mjeseca u toku trajanja Ugovora.

PRETPLATNIK može besplatno izvršiti seobu terminalne opreme, podnošenjem pisanog zahtjeva.

Član 6.

PRETPLATNIK zaključenjem ovog Ugovora prihvata uslove, način tarifiranja i cijene paketa opisanog u Zahtjevu-Ponudi, koje su važeće u trenutku zaključenja Ugovora, a koji je sastavni dio ovog Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da u skladu sa Cjenovnikom MTEL-a, uredno i blagovremeno plaća ugovorenu cijenu Usluge. Ako PRETPLATNIK ne plati dospjele obaveze, MTEL ima pravo da ograniči ili prekine pružanje Usluge.

MTEL zadržava pravo da donese odluku o promjeni Cjenovnika o čemu obavještava PRETPLATNIKA najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom i na prigodan način (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže) obavijesti PRETPLATNIKA. U tom roku PRETPLATNIK može otkazati Ugovor bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu PRETPLATNIKA zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Član 7.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

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

Član 8.

MTEL ima pravo da uz prethodno obavještenje PRETPLATNIKA provjeri kvalitet i tehničku ispravnost instalirane opreme u eksploatacionom pogledu i u pogledu namjene. O izvršenoj provjeri MTEL sačinjava odgovarajući zapisnik.

Član 9.

U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge obustavljanjem odlaznog saobraćaja za Tel pakete odnosno interneta za Net pakete. MTEL će u skladu sa svojim procedurama trajno isključiti odnosno prekinuti sa pružanjem svih Usluga, najkasnije sa danom isticanja minimalnog perioda trajanja ugovora. Danom prekida pružanja svih Usluga Ugovor se smatra raskinutim i PRETPLATNIK je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja i nadoknadi štetu MTEL-u u skladu sa Ugovorom. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se na pogodan način po izboru Mtel-a (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže).

Član 10.

MTEL neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju dijelova Interneta ili obavljanje telefonskog saobraćaja izvan mreže MTEL-a na koje objektivno ne može da utiče,
- za pravilno funkcionisanje priključka PRETPLATNIKA ukoliko do problema u radu priključka nastupi iz razloga na koje MTEL ne može da utiče,
- za štetu koja nastupi zbog nedozvoljenog ponašanja PRETPLATNIKA,
- za povredu prava i sigurnosti i štetu koju PRETPLATNIKU posredstvom mreže MTEL-a učini treće lice,
- za sadržaj, tačnost i bezbjednost informacija dobijenih posredstvom mreže MTEL-a.

Član 11.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme važenja.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da PRETPLATNIK jednostrano raskine Ugovor ili Ugovor bude raskinut od strane MTEL-a krivicom PRETPLATNIKA, PRETPLATNIK je dužan da jednokratno plati sva zaostala dugovanja

Član 12.

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva- Ponude, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

Član 13.

PRETPLATNIK nema pravo da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike.

PRETPLATNIK nema pravo da uslugu koristi za slanje neželjenih elektronskih poruka, radi direktnog marketinga, bez prethodne saglasnosti primaoca takvih poruka.

U slučaju da MTEL evidentira slanje neželjenih elektronskih poruka iz prethodnog stava i PRETPLATNIK i pored upozorenja nastavi sa slanjem neželjenih elektronskih poruka, MTEL će raskinuti pretplatnički ugovor sa PRETPLATNIKOM.

Član 14.

PRETPLATNIK je saglasan da MTEL može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka u telefonski imenik, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.

Član 15.

Ukoliko prava i obaveze Ugovornih strana nijesu regulisana ovim Ugovorom, na međusobne odnose će se primjenjivati pozitivno pravni propisi Crne Gore koji regulišu predmetnu materiju.

Član 16.

Svi sporovi među Ugovornim stranama koji proisteknu iz Ugovora rješavaće se sporazumno, a ukoliko se ne postigne saglasnost o spornom pitanju odlučivaće stvarno nadležni sud u Podgorici.

Član 17.

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja od strane ovlašćenih lica Ugovornih strana, a primjenjuje se od dana uključanja tj. aktivacije Usluge.

Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

MTEL

PRETPLATNIK

UGOVOR

o korišćenju usluga putem distributivne mreže MTEL-a

Broj _____ od _____ godine

Zaključen između Ugovornih strana:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (matični broj 02655284, PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL),

2. Pretplatnik _____ ul. _____ br. _____ Mjesto _____ Lk.br. _____

(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama i Saglasnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost broj _____ od _____ 2017.godine, Ugovorne strane zaključuju pretplatnički ugovor kako slijedi:

Član 1.

MTEL se obavezuje da pod uslovima predviđenim ovim Ugovorom, priključi PRETPLATNIKA na kablovski ili GPON (Gigabit –Passive-Optical-Network)distribucionni sistem (u daljem tekstu:Distributivni sistem MTEL-a) I omogući mu prijem govornih signala, interneta I domaćih i stranih TV programa (kablovska TV) i svih drugih servisa koji se distribuiraju putem KDS-a.

Korisnik potpisivanjem Zahtjeva/Ponude bira jednu ili više ponuđenih usluga putem kablovske distributivne mreže:

TF.priključak	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	TV	<input type="checkbox"/>	Paket Trio	<input type="checkbox"/>
Tf priključak +Internet	<input type="checkbox"/>	Tf priključak + TV	<input type="checkbox"/>	Internet + TV	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Usluga Telefonski priključak je usluga zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga Mtel-a;

Usluga Internet je usluga širokopojasnog pristupa Internetu putem pristupne mreže Mtel-a na fiksnoj lokaciji;

TV usluga je usluga korišćenja programskog sadržaja putem distributivne mreže koju Mtel pruža u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, koja podrazumijeva isporuku video,, audio, te multimedijalnih sadržaja (dalje u tekstu: sadržaj) organizovanih kao linearni kanali ili organizovanih u pakete (osnovni, dodatni paket itd.) PRETPLATNIK se sa Opštim uslovima na usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže MTEL-a, koji se primjenjuju i na ovaj Ugovor o o korišćenju usluga putem kablovske distributivne mrežemože upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora, na internet prezentaciji www.mtel.me ill iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnica MTEL-a.

Član 2.

MTEL-a se obavezuje da će izvršiti priključenje PRETPLATNIKA na Distributivni sistem MTEL-a i omogućiti korišćenje usluge fiksne telefonije, interneta I kablovske TV, u zavisnosti od zahtjeva korisnika, u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva,koji pretplatnik podnosi potpisivanjem Zahtjeva/Ponude za izabrani paket uluga, ukoliko postoje tehničke mogućnosti. PRETPLATNIK se obavezuje da će MTEL-u platiti instalacionu taksu, odnosno naknadu za radove izgradnje i postavljanja spoljne mreže radi priključenja na distributivni sistem MTEL-a prema važećeim CJENOVNIKU i Zahtjevu/Ponudi, koji su sastavni dio ovog Ugovora.

Zahtjev/Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak u štampanoj formi. Pretplatnik je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cjenovnik svojih usluga, pri čemu je MTEL dužan da o tim promjenama obavijesti Pretplatnika mjesec dana unaprijed, putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun).

Ukoliko se najavljenim izmjenama mijenjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, i to na način koji je na štetu Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da u roku od mjesec dana od dana prijema takvog obavještenja, raskine Ugovor bez obaveza prema MTEL-u po osnovu prijevremenog prestanka važenja Ugovora.

Pretplatnik se obavezuje da izvede o svom trošku i u skladu sa standardima iz predmetne oblasti sve radove na izgradnji telekomunikacionih instalacija u rasponu od telekomunikacionog izvoda (terminalne tačke mreže) do pojedinačnog objekta i učini ih pristupnim za priključenje na telekomunikacionu pristupnu mrežu u roku ne dužem od 8 dana od podnošenja zahtjeva i omogućiti ovlašćenom licu Davaoca usluga pregled ispravnosti pretplatničkih uređaja i instalacije prije priključenja.

Član 3.

MTEL-a omogućava PRETPLATNIKU prijem TV programa prema trenutno važećoj listi kanala, koji su sastavni dio ovog Ugovora i nalaze se na internet prezentaciji www.mtel.me - tim što zadržava pravo izmjene izbora TV programa, o čemu će PRETPLATNIK usluga biti 30 dana unaprijed i na pogodan način obaviješten preko sredstava informisanja, neposrednim obavještanjem, pisanim obavještenjem uz poslednji račun, preko internet prezentacije, preko internog (info) kanala ili na drugi način. Ukoliko je izmjena programske šeme nepovoljnija u odnosu na ugovorenu, PRETPLATNIK u tom periodu i iz tog razloga može u pisanoj formi otkazati ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida definisane članom 11 ovog Ugovora.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku omogućiti korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima; isporučiti i/ili instalirati opremu koji su po Ugovoru obezbijeđeni od strane Mtel-a, te da podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost svake od usluga koju Mtel pruža putem distributivne mreže.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

Tehničke karakteristike terminalne opreme koja se može koristiti u Mtel mreži date su na sajtu www.mtel.me.

MTEL-a se obavezuje da će održavati permanentno i tehnički kvalitetno distributivni sistem MTEL-a radi očuvanja potrebnog nivoa kvaliteta servisa distribucije TVR programa, kao i da će raditi na daljem razvoju sistema (povećanje broja TV programa, distribucija digitalneTV i HDkanala, kablovski internet, |PAYTV|drugi multimedijalni servisi).

Član 4.

MTEL-a je dužan da za vrijeme trajanja korisničkog odnosa PRETPLATNIKU omogućiti korišćenje servisa iz svoje ponude bez prekida, s tim što zadržava pravo da, bez saglasnosti PRETPLATNIKA, privremeno ograniči, odnosno prekine pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže. MTEL-a 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.

Mtel je dužan da PRETPLATNICIMA koji koriste uslugu prenosa govora tj telefonski priključak na fiksnoj lokaciji obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

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

MTEL-a je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati neporedno obavijesti PRETPLATNIKA, preko internet prezentaci-je, preko intemog (info) kanala ili pozivom. MTEL-a je obavezan da sve uočene smetnje i kvarove otkloni odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od momenta prijave smetnji. Veće smetnje na distributivnom sistemu, MTEL je obavezan da otkloni u roku od sedam dana, osim u slučaju više sile. Uočene smetnje u prijemu, PRETPLATNIK je dužan da odmah prijavi MTEL-u putem call centra na broj 1600, koji je aktivan od 00-24 h svakog dana u nedelji, u protivnom, smatraće se da PRETPLATNIK nije imao smetnji.

Član 5.

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

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena opreme obezbijedene po ovom Ugovoru , kao i mjesečna cijena (pretplata) za izabranu uslugu, a zavisno od izabranog paketa, i način tarifiranja iste su definsane Zahtjevom/Ponudom.

Mjesečna pretplata za Usluge i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje MTEL naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi paketi usluga kao i dodatne Usluge MTEL-a.

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su u Ponudi koju PRETPLATNIK potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijea. MTEL ne odgovara za dostavu računa.

Ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA naplaćuje se po cjenovniku MTEL-a, kao i sve zaostale obaveze.

Pretplatnik ima pravo da za poslednjih šest mjeseci od dana poslednjeg obračunskog perioda, zahtijeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška ukoliko ima govorni servis tj.fiksni telefonski priključak.

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

MTEL nije u obavezi da izda listing 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.

MTEL može u svakom trenutku da izmijeni Opšte uslove, cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove utvrđene ugovorom, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom ili izmjene Opštih uslova, na prigodan način (putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Pretplatnik 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.). Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL. U slučaju docnje u plaćanju Usluga, Pretplatnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. MTEL će korisnicima kojima je ograničena usluga zbog neizmirivanja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge obustavljanjem odlaznog saobraćaja za govorne usluge tj.telefonski priključak, odnosno interneta I TV za te usluge. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se na pogodan način po izboru Mtel-a (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže).

Član 6.

MTEL je dužan da PRETPLATNIKU omogućiti raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. MTEL garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou.. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je PRETPLATNIKU bila dostupna usluga.

MTEL nudi PRETPLATNIKU sljedeće parametre kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja poziva 2,39sec
- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),
- Učestalost neuspješnih prenosa podataka 0%
- Učestalost neuspješnih poziva 0,176%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket,
- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,
- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u mreži,
- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,
- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika,

Ponuđena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu («up to») brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Mtel-a, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Mtel garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od polovine maksimalne brzine pristupa u izabranom paketu.

Imajući u vidu činjenice da je Internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju sačinjavaju razne računarske mreže, javni i privatni prenosni putevi koji se nalaze pod jurisdikcijom raznih nacionalnih PTT administracija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Mtel-a; da je Internet servis funkcionalno zavistan i od korisničkih uređaja i korisničke/kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Mtel nema direktni uticaj, ugovorne strane su saglasne: da Mtel ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima .

MTEL ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usled poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore. Ukoliko PRETPLATNIK podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, PRETPLATNIK ima pravo na naknadu samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane MTEL-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor MTEL će PRETPLATNIKU naknaditi štetu na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate (mjesečni račun). Pretplata se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i-ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge PRETPLATNIKU umanjiti račun za jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati

Mtel će u cilju nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge, obezbjediti Korisniku podršku i održavanje, koje Korisnik može dobiti besplatnim pozivom na broj 1600.

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

Član 7.

PRETPLATNIK ima pravo prenosa svih ugovornih prava u slučaju preseljenja, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za priključenje na distributivni sistem MTEL-a. PRETPLATNIK plaća naknadu za preseljenje prema CJENOVNIKU MTEL-a. U slučaju da je PRETPLATNIK iz opravdanih razloga na duži period spriječen da izmiruje obaveze predviđene ovim Ugovorom, dužan je da to u pisanoj formi najavi korisničkoj službi MTEL-a i ima pravo na privremeno isključenje pod uslovima da prethodno izmiri sve obaveze. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja na zahtjev PRETPLATNIKA. PRETPLATNIK plaća naknadu za održavanje priključka prema CJENOVNIKU MTEL-a.

Za ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA na distributivni sistem MTEL-a naplaćuje se posebna naknada, prema CJENOVNIKU MTEL-a.

Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatoru skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

Član 8.

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, Pretplatnik podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, Pretplatnik podnosi u roku od 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Pretplatniku 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 Pretplatnik nije imao pristup Uslugama.

MTEL je takođe dužan da uredno vodi registar prigovora PRETPLATNIK-a.

Član 9.

PRETPLATNIK se obavezuje:

- da se prilikom instaliranja opreme pridržava uputstava MTEL-a,
- da smetnje u korišćenju Usluge odmah prijavi MTEL-u,
- da Uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, a u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima,
- da u slučaju promjene imena, statusa, načina organizovanja, identifikacionih elemenata ili drugih promjena značajnih za identifikaciju PRETPLATNIKA, o istim blagovremeno obavijesti MTEL,
- da uredno i blagovremeno u označenom roku, plaća dospjele račune za korišćenje Usluge,
- da vrati instaliranu opremu u roku od 8 dana od dana prestanka pružanja Usluge.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri)mjeseca u toku trajanja Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da će distributivni sistem MTEL-a koristiti sa pažnjom dobrog domaćina u skladu sa uslovima Ugovora. Oštećenje ili uništenje opreme i instalacija, kao neovlašćena priključenja drugih PRETPLATNIKA na distributivni sistem MTEL-a ili ustupanje korišćenja svog priključka trećim licima, podliježu krivičnoj odgovornosti shodno odredbama Krivičnog zakona Crne Gore. MTEL je ovlašćen da trajno uskrati priključak takvom PRETPLATNIKU.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 10.

MTEL je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga, a sa drugim operatorima i mjere potrebne radi zaštite sigurnosti elektronske komunikacione mreže i usluga, u skladu sa odredbama člana 169 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Mjerama iz prethodnog stava ovog člana, naročito se: - obezbjeđuje da ličnim podacima mogu pristupati samo ovlašćena lica u zakonom dozvoljene svrhe štite preneseni ili sačuvani lični podaci od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja obezbjeđuje primjena sigurnosne politike u odnosu na obradu ličnih podataka. Mtel garantuje tajnost ličnih podataka PRETPLATNIKA u granicama važećih zakonskih propisa. Lične podatke o PRETPLATNIKU, VLASNIK distributivni sistema može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i rasklada ovog Ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom. PRETPLATNIK je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.

Ukoliko PRETPLATNIK ne obavijesti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka na način kako je to navedeno u prethodnom stavu, te zbog tog propusta račun, opomene za plaćanje i druga pismena ne mogu biti dostavljena PRETPLATNIKU, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena

Mtel 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 zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Mtel ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fixnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja Mtel utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, TV, internet usluga.

MTEL neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju dijelova Interneta ili obavljanje telefonskog saobraćaja izvan mreže MTEL-a na koje objektivno ne može da utiče,
- za pravilno funkcionisanje priključka PRETPLATNIKA ukoliko do problema u radu priključka nastupi iz razloga na koje MTEL ne može da utiče,
- za štetu koja nastupi zbog nedozvoljenog ponašanja PRETPLATNIKA,
- za povredu prava i sigurnosti i štetu koju PRETPLATNIKU posredstvom mreže MTEL-a učini treće lice,
- za sadržaj, tačnost i bezbjednost informacija dobijenih posredstvom mreže MTEL-a.

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

Član 11.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme trajanja.

Period trajanja Ugovora iz prethodnog stava počinje da teče danom aktiviranja usluge na strani PRETPLATNIKA.

Mtel u periodu trajanja ugovora, a u okviru akcijskih uslova, može pružiti PRETPLATNIKU određene benefite, definisane Ponudom.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Ukoliko PRETPLATNIK želi da raskine ovaj Ugovor, dužan je da:

- pisanim putem obavijesti MTEL o namjeri raskida Ugovora,
- plati sva neizmirena dugovanja ,
- vrati izdatu opremu.

Ukoliko PRETPLATNIK na dan isteka pretplatničkog odnosa (kod Ugovora na određeno vrijeme) definisanog prethodnim stavom ovog člana, ne obavijesti Mtel o raskidu ugovorne obaveze i ne izmiri sve prispjele obaveze, smatraće se da je Ugovor produžen na neodređeno vrijeme.

.Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu (koja je vlasništvu Mtel-a ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 8 dana od dana raskida ili je vrati neispravu i-ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Mtel-u štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cjenovniku Mtel-a, Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Mtel-a u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku.

Pretplatnik je dužan da izmiri i ostale obaveze dospjele do dana raskida.

U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme (koja je u vlasništvu Mtel-a) ugradjene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 12.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 13

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva-Ponude, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

Član 14.

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne sporove po ovom Ugovoru rješavaju sporazumno, a ukoliko to nije moguće sporove će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

Član 15.

Ovaj Ugovor je sastavljen i potpisan u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih PRETPLATNIK i MTEL za svoje potrebe zadržavaju po jedan primjerak.

Pretplatnik

MTEL

**PRETPLATNIČKI UGOVOR ZA USLUGE JAVNE MOBILNE
ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE**
- PAKET Odaberi više 8.9promo 24
broj XXXXX/xxxxxxxxx godine

Zaključen dana xxxxxxxx između:

1. **Društvo za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o.** Podgorica (matični broj 02655284, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegrobanka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL)
2. xxxxxxxx (JMBG/PIB xxxxxxxxxxxx, adresa xxxxxx), čiji su podaci dati u Zahtjevu-Ponudi za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljem tekstu: PRETPLATNIK), su saglasne da svoje međusobne odnose regulišu ovim ugovorom na način i pod uslovima kako slijedi:

Član 1.

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa između MTEL-a, kao davaoca usluga, i PRETPLATNIKA za Paket usluga opisan u Zahtjevu-Ponudi za zasnivanje pretplatničkog odnosa kojim se uređuju uslovi, cijena i karakteristike izabranog tarifnog paketa u daljem tekstu: Zahtjev-Ponuda). MTEL se obavezuje da u skladu sa ovim ugovorom, PRETPLATNIKU omogući pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, u roku od 8(osam) dana od dana podnošenja Zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, kao i nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, po javno dostupnim cijenama.

Karakteristike tarifnog paketa, opis usluge kao i uslovi korišćenja istog, dati su u Zahtjevu - Ponudi.

Član 2.

Zahtjev-Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Član 3.

MTEL se obavezuje da nakon zaključenja ovog Ugovora, PRETPLATNIKU dodijeli SIM karticu koja služi za identifikaciju korisnika i omogućava korišćenje Usluga uz plaćanje pretplate.

Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

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

MTEL će bez odlaganja i bez naknade, Operativno komunikacionom centru 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, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

MTEL može ograničiti terminalnu opremu na rad unutar sopstvene mreže, samo ukoliko pretplatnik opremu uzima od MTEL-a uz zaključivanje pretplatničkog ugovora sa minimalnim rokom trajanja.

Član 4.

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

- Vrijeme uspostavljanja poziva 2,48 sec
- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,
- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <2% GSM; <2% WCDMA
- učestalost neuspješnih sms poruka u mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka u mreži <1 minuta
- učestalost neuspješnih mms poruka u 95% slučajeva < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke u 95% slučajeva <5 minuta WCDMA, <5 minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 4%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 30 sekundi

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

MTEL ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore kao ni kvalitet i sigurnost usluga u drugim mrežama u kojima je korisnik u roaming-u, odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

MTEL u neće odgovarati za eventualnu štetu nastalu usljed događaja na koje MTEL nije mogao uticati, događaja uzrokovanih nedostacima drugih elektronskih komunikacionih mreža, više sile, događaja koji su vezani za održavanje, dogradnju mreže, uspostavljanje novih servisa, zbog potreba otklanjanja

kvarova i zagušenja u mreži MTEL-a i u svim drugim slučajevima za čiji nastanak krivicu ne može snositi MTEL, kao i ukoliko Pretplatnik ne ispuni svoju obavezu obavještanja u roku iz prethodnog stava ovog člana.

Zbog karateristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa interneta MTEL ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopojasnog interneta zavisi od 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).

Ukoliko se utvrdi da je prigovor PRETPLATNIKA na ponuđeni kvalitet servisa osnovan, PRETPLATNIKU će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana u kojima nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa (Broj dana bez servisa/30x mjesečna pretplata)

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. Pretplatnik je obavezan da plaća mjesečnu pretplatu i naknadu za utrošeni saobraćaj iako Usluge i servisi, iz razumljivih razloga ili više sile, u određeno vrijeme ili na određenom dijelu teritorije pokrivena signalom nisu dostupne.

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

Član 5.

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

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

Član 6.

PRETPLATNIK zaključenjem ovog ugovora prihvata uslove, način tarifiranja i cijene paketa opisanog u Zahtjevu -Ponudi, koje su važeće u trenutku zaključenja ovog Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da u skladu sa važećim Cjenovnikom MTEL-a uredno i blagovremeno plaća ugovorenu cijenu usluge za cijeli period za koji se PRETPLATNIK opredijelio prilikom potpisivanja ovog Ugovora. Pretplatnik se obavezuje da uslugu u cjelini plati u roku označenom na računu koji se ispostavlja najmanje jedanput mjesečno za ugovorene Usluge, uključujući pripadajuće obaveze po osnovu javnih prihoda. Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL.

Ukoliko PRETPLATNIK ne plati dospjelu obavezu, MTEL ima pravo da ograniči ili prekine korišćenje Usluga.

Po prestanku razloga za ograničenje, MTEL će PRETPLATNIKU ponovo omogućiti korišćenje usluge. Za ponovno uključjenje usluge, PRETPLATNIK plaća iznos shodno Cjenovniku MTEL-a.

Član 7.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještanja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri) mjeseca u toku trajanja Ugovora.

PRETPLATNIK može besplatno izvršiti ustupanje Ugovora i promjenu podataka.

Član 8.

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

Član 9.

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva-Ponude, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

Član 10.

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, PRETPLATNIK podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, PRETPLATNIK podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem PRETPLATNIKU obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, PRETPLATNIK se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana

Član 11.

Ugovor stupa na snagu danom obostranog potpisivanja a primjenjuje se od dana uključenja tj. aktivacije Usluge. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme važenja.

Član 12.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kom trenutku.

U slučaju da PRETPLATNIK jednostrano raskine Ugovor, ili Ugovor bude raskinut od strane MTEL-a krivicom PRETPLATNIKA, PRETPLATNIK je dužan da jednokratno plati sva zaostala dugovanja.

Član 13.

PRETPLATNIK je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cijene usluga i/ili druge komercijalne uslove, o čemu će obavijestiti PRETPLATNIKA najmanje 30 (trideset) dana prije početka perioda u kome važi novi cjenovnik putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku PRETPLATNIK može otkazati ugovor bez sankcija ako su izmjene nepovoljnije po PRETPLATNIKA zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Član 14.

Pretplatnik nema pravo da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike.

Pretplatnik nema pravo da uslugu koristi za slanje neželjenih elektronskih poruka, uključujući SMS ili MMS poruke radi direktnog marketinga, bez prethodne saglasnosti primaoca takvih poruka.

U slučaju da MTEL evidentira slanje neželjenih elektronskih poruka iz prethodnog stava i Pretplatnik i pored upozorenja nastavi sa slanjem neželjenih elektronskih poruka, MTEL će raskinuti pretplatnički ugovor sa Pretplatnikom.

Član 15.

Korisnik je saglasan da MTEL može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka

u telefonski imenik, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.

Član 16.

Ugovorne strane su saglasne da će sve sporove u vezi sa ovim ugovorom rješavati sporazumno, u suprotnom, nadležan je sud stvarne nadležnosti u Podgorici.

Član 17.

Za sve što nije regulisano ovim Ugovorom, primjenjuju se odredbe pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori.

Član 18.

Ovaj Ugovor zajedno sa svim priložima koji čine njegov sastavni dio je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka Ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

PRETPLATNIK

MTEL

**PRETPLATNIČKI UGOVOR ZA USLUGE JAVNE MOBILNE
ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE**
- PAKET Odaberi više 8.9promo 24
broj XXXXX/xxxxxxxxx godine

Zaključen dana xxxxxxxx između:

1. **Društvo za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o.** Podgorica (matični broj 02655284, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegrobanka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL)
2. xxxxxxxx (JMBG/PIB xxxxxxxxxxxx, adresa xxxxx), čiji su podaci dati u Zahtjevu-Ponudi za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljem tekstu: PRETPLATNIK), su saglasne da svoje međusobne odnose regulišu ovim ugovorom na način i pod uslovima kako slijedi:

Član 1.

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa između MTEL-a, kao davaoca usluga, i PRETPLATNIKA za Paket usluga opisan u Zahtjevu-Ponudi za zasnivanje pretplatničkog odnosa kojim se uređuju uslovi, cijena i karakteristike izabranog tarifnog paketa u daljem tekstu: Zahtjev-Ponuda). MTEL se obavezuje da u skladu sa ovim ugovorom, PRETPLATNIKU omogućiti pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, u roku od 8(osam) dana od dana podnošenja Zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, kao i nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, po javno dostupnim cijenama.

Karakteristike tarifnog paketa, opis usluge kao i uslovi korišćenja istog, dati su u Zahtjevu - Ponudi.

Član 2.

Zahtjev-Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Član 3.

MTEL se obavezuje da nakon zaključenja ovog Ugovora, PRETPLATNIKU dodijeli SIM karticu koja služi za identifikaciju korisnika i omogućava korišćenje Usluga uz plaćanje pretplate.

Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

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

MTEL će bez odlaganja i bez naknade, Operativno komunikacionom centru 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, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

MTEL može ograničiti terminalnu opremu na rad unutar sopstvene mreže, samo ukoliko pretplatnik opremu uzima od MTEL-a uz zaključivanje pretplatničkog ugovora sa minimalnim rokom trajanja.

Član 4.

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

- Vrijeme uspostavljanja poziva 2,48 sec
- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,
- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <2% GSM; <2% WCDMA
- učestalost neuspješnih sms poruka u mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka u mreži <1 minuta
- učestalost neuspješnih mms poruka u 95% slučajeva < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke u 95% slučajeva <5 minuta WCDMA, <5 minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 4%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 30 sekundi

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

MTEL ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore kao ni kvalitet i sigurnost usluga u drugim mrežama u kojima je korisnik u roaming-u, odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

MTEL u neće odgovarati za eventualnu štetu nastalu usljed događaja na koje MTEL nije mogao uticati, događaja uzrokovanih nedostacima drugih elektronskih komunikacionih mreža, više sile, događaja koji su vezani za održavanje, dogradnju mreže, uspostavljanje novih servisa, zbog potreba otklanjanja

kvarova i zagušenja u mreži MTEL-a i u svim drugim slučajevima za čiji nastanak krivicu ne može snositi MTEL, kao i ukoliko Pretplatnik ne ispuni svoju obavezu obavještanja u roku iz prethodnog stava ovog člana.

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

Ukoliko se utvrdi da je prigovor PRETPLATNIKA na ponuđeni kvalitet servisa osnovan, PRETPLATNIKU će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana u kojima nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa (Broj dana bez servisa/30x mjesečna pretplata)

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. Pretplatnik je obavezan da plaća mjesečnu pretplatu i naknadu za utrošeni saobraćaj iako Usluge i servisi, iz razumljivih razloga ili više sile, u određeno vrijeme ili na određenom dijelu teritorije pokrivena signalom nisu dostupne.

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

Član 5.

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

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

Član 6.

PRETPLATNIK zaključenjem ovog ugovora prihvata uslove, način tarifiranja i cijene paketa opisanog u Zahtjevu -Ponudi, koje su važeće u trenutku zaključenja ovog Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da u skladu sa važećim Cjenovnikom MTEL-a uredno i blagovremeno plaća ugovorenu cijenu usluge za cijeli period za koji se PRETPLATNIK opredijelio prilikom potpisivanja ovog Ugovora. Pretplatnik se obavezuje da uslugu u cjelini plati u roku označenom na računu koji se ispostavlja najmanje jedanput mjesečno za ugovorene Usluge, uključujući pripadajuće obaveze po osnovu javnih prihoda. Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL.

Ukoliko PRETPLATNIK ne plati dospjelu obavezu, MTEL ima pravo da ograniči ili prekine korišćenje Usluga.

Po prestanku razloga za ograničenje, MTEL će PRETPLATNIKU ponovo omogućiti korišćenje usluge. Za ponovno uključivanje usluge, PRETPLATNIK plaća iznos shodno Cjenovniku MTEL-a.

Član 7.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri) mjeseca u toku trajanja Ugovora. PRETPLATNIK može besplatno izvršiti ustupanje Ugovora i promjenu podataka.

Član 8.

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

Član 9.

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva-Ponude, uz saglasnost PRETPLATNIKA, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

Član 10.

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, PRETPLATNIK podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, PRETPLATNIK podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem PRETPLATNIKU obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, PRETPLATNIK se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

Član 11.

Ugovor stupa na snagu danom obostranog potpisivanja a primjenjuje se od dana uključanja tj. aktivacije Usluge. Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme od (____ mjeseci), koje se smatra minimalnim periodom važenja Ugovora. Ukoliko PRETPLATNIK ne otkaže dalje važenje Ugovora, najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka ugovorenog perioda, ugovor se obnavlja na neodređeno vrijeme.

Član 12.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kom trenutku.

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

Član 13.

PRETPLATNIK je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cijene usluga i/ili druge komercijalne uslove, o čemu će obavijestiti PRETPLATNIKA najmanje 30 (trideset) dana prije početka perioda u kome važi novi cjenovnik putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku PRETPLATNIK može otkazati ugovor bez sankcija ako su izmjene nepovoljnije po PRETPLATNIKA zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Član 14.

Pretplatnik nema pravo da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike.

Pretplatnik nema pravo da uslugu koristi za slanje neželjenih elektronskih poruka, uključujući SMS ili MMS poruke radi direktnog marketinga, bez prethodne saglasnosti primaoca takvih poruka.

U slučaju da MTEL evidentira slanje neželjenih elektronskih poruka iz prethodnog stava i Pretplatnik i pored upozorenja nastavi sa slanjem neželjenih elektronskih poruka, MTEL će raskinuti pretplatnički ugovor sa Pretplatnikom.

Član 15.

Korisnik je saglasan da MTEL može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka u telefonski imenik, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.

Član 16.

Ugovorne strane su saglasne da će sve sporove u vezi sa ovim ugovorom rješavati sporazumno, u suprotnom, nadležan je sud stvarne nadležnosti u Podgorici.

Član 17.

Za sve što nije regulisano ovim Ugovorom, primjenjuju se odredbe pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori.

Član 18.

Ovaj Ugovor zajedno sa svim priložima koji čine njegov sastavni dio je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka Ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

PRETPLATNIK

MTEL

Pretplatnički Ugovor za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže

Paket TEL+NET1M

Broj _____ od _____ godine

Zaključen između Ugovornih strana:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (matični broj 02655284, PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL),

2. Pretplatnik _____ ul. _____ br. _____
Mjesto _____ Lk.br. _____

(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama i Saglasnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost broj _____ od _____ 2017 godine, Ugovorne strane zaključuju pretplatnički ugovor kako slijedi:

Član 1.

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa između MTEL-a, kao davaoca usluge i PRETPLATNIKA. MTEL se obavezuje da u skladu sa ovim Ugovorom i u okviru raspoloživih kapaciteta i granicama teritorijalne pokrivenosti pruža odabrani Paket usluga (u daljem tekstu Usluga) u roku od 8(osam) dana od dana potpisivanja Zahtjeva-Ponude za zasnivanje pretplatničkog odnosa kojom se uređuju uslovi, cijena i karakteristike izabranog paketa (u daljem tekstu: Zahtjev-Ponuda) javne fiksne elektronske komunikacione mreže.

Član 2.

Zahtjev- Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Član 3.

PRETPLATNIKU je obezbijeden pristup javnoj elektronskom komunikacionoj mreži putem LAN priključka. Brzina konekcije za pakete koji imaju pristup Internetu je definisana do maksimalne brzine paketa.

Dio opreme kojom MTEL pruža definisani paket putem WiMAX tehnologije ostaje u vlasništvu MTEL-a, locira se na strani PRETPLATNIKA (u daljem tekstu: CPE uređaj). Ukoliko iz bilo kojih razloga trajno prestane korišćenje usluge, PRETPLATNIK je u obavezi da u roku od 8 (osam) dana od dana prestanka pružanja Usluga obavijesti i obezbijedi pristup ovlaštenim licima MTEL-a koji će izvršiti demontažu CPE uređaja. PRETPLATNIK ima pravo da nadležnoj službi (preko kontakt centra ili poslovnice), najviše jedan put mjesečno, podnese zahtjev za promjenu postojećih Usluga. Procedura promjene Usluga biće pokrenuta ako se ustanovi postojanje tehničkih mogućnosti. Novi paket će, po pravilu, biti aktiviran na početku narednog obračunskog perioda.

Dio opreme kojom Mtel pruža definisani paket putem kablovskih mreža ostaje u vlasništvu PRETPLATNIKA.

PRETPLATNIK Tel paketa ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora, u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

Član 4.

MTEL se ovim Ugovorom obavezuje:

- da na strani PRETPLATNIKA instalira opremu neophodnu za korišćenje Usluga za izabrani paket ,uz koju će PRETPLATNIKU dostaviti i tehničke karakteristike opreme i detaljno uputstvo za korišćenje te opreme na crnogorskom jeziku. Karakteristike terminalne opreme javno su dostupne i na sajtu MTEL-a www.mtel.me. MTEL može ograničiti terminalnu opremu na rad unutar sopstvene mreže, samo ukoliko PRETPLATNIK opremu uzima od MTEL-a uz zaključivanje pretplatničkog ugovora sa minimalnim rokom trajanja.

- da aktivira Usluge opisane u Zahtjevu-Ponudi,

- da svoju elektronsku komunikacionu mrežu neophodnu za korišćenje Usluge održava u ispravnom stanju u skladu sa tehničkim propisima i standardima, u cilju neprekidnog i neometanog korišćenja Usluge od strane PRETPLATNIKA,

- da obezbijedi PRETPLATNIKU odgovarajuću telefonsku i e-mail podršku u rješavanju problema vezanih za korišćenje Usluge,
- da redovno dostavlja PRETPLATNIKU račun za izvršene Usluge,
- da PRETPLATNICIMA Tel paketa obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi
- da PRETPLATNICIMA ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

- vrijeme uspostavljanja poziva 4,37 sec
- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),
- Učestalost neuspješnih prenosa podataka 0%
- Učestalost neuspješnih poziva 0,32%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket,
- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,
- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u WIMAX mreži,
- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,
- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika,

Ukoliko se utvrdi da je prigovor PRETPLATNIKA na kvalitet servisa osnovan, Pretplatniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj sati u kojima nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa.

Pretplata se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i-ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge PRETPLATNIKU umanjiti račun za jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

MTEL se obavezuje da PRETPLATNIKU obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi. 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, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

Član 5.

PRETPLATNIK se obavezuje:

- da se prilikom instaliranja opreme pridržava uputstava MTEL-a,
- da smetnje u korišćenju Usluge odmah prijavi MTEL-u,
- da Uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, a u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima,
- da u slučaju promjene imena, statusa, načina organizovanja, identifikacionih elemenata ili drugih promjena značajnih za identifikaciju PRETPLATNIKA, o istim blagovremeno obavijesti MTEL,
- da uredno i blagovremeno u označenom roku, plaća dospjele račune za korišćenje Usluge,
- da vrati CPE uređaj u roku od 8 dana od dana prestanka pružanja Usluge.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri)mjeseca u toku trajanja Ugovora.

PRETPLATNIK može besplatno izvršiti seobu terminalne opreme, podnošenjem pisanog zahtjeva.

Član 6.

PRETPLATNIK zaključenjem ovog Ugovora prihvata uslove, način tarifiranja i cijene paketa opisanog u Zahtjevu-Ponudi, koje su važeće u trenutku zaključenja Ugovora, a koji je sastavni dio ovog Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da u skladu sa Cjenovnikom MTEL-a, uredno i blagovremeno plaća ugovorenu cijenu Usluge. Ako PRETPLATNIK ne plati dospjele obaveze, MTEL ima pravo da ograniči ili prekine pružanje Usluga.

MTEL zadržava pravo da donese odluku o promjeni Cjenovnika o čemu obavještava PRETPLATNIKA najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom i na prigodan način (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže) obavijesti PRETPLATNIKA. U tom roku PRETPLATNIK može otkazati Ugovor bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu PRETPLATNIKA zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Član 7.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

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

Član 8.

MTEL ima pravo da uz prethodno obavještenje PRETPLATNIKA provjeri kvalitet i tehničku ispravnost instalirane opreme u eksploatacionom pogledu i u pogledu namjene. O izvršenoj provjeri MTEL sačinjava odgovarajući zapisnik.

Član 9.

U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge obustavljanjem odlaznog saobraćaja za Tel pakete odnosno interneta za Net pakete. MTEL će u skladu sa svojim procedurama trajno isključiti odnosno prekinuti sa pružanjem svih Usluga, najkasnije sa danom isticanja minimalnog perioda trajanja ugovora. Danom prekida pružanja svih Usluga Ugovor se smatra raskinutim i PRETPLATNIK je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja i nadoknadi štetu MTEL-u u skladu sa Ugovorom. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se na pogodan način po izboru Mtel-a (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže).

Član 10.

MTEL neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju djelova Interneta ili obavljanje telefonskog saobraćaja izvan mreže MTEL-a na koje objektivno ne može da utiče,
- za pravilno funkcionisanje priključka PRETPLATNIKA ukoliko do problema u radu priključka nastupi iz razloga na koje MTEL ne može da utiče,
- za štetu koja nastupi zbog nedozvoljenog ponašanja PRETPLATNIKA,
- za povredu prava i sigurnosti i štetu koju PRETPLATNIKU posredstvom mreže MTEL-a učini treće lice,
- za sadržaj, tačnost i bezbjednost informacija dobijenih posredstvom mreže MTEL-a.

Član 11.

Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 12/24 mjeseca. Po isteku početnog minimalnog perioda važenja Ugovor se produžava na neodređeno vrijeme, ukoliko PRETPLATNIK ne otkáže dalje važenje Ugovora, najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka početnog perioda važenja Ugovora.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da PRETPLATNIK jednostrano raskine Ugovor tokom početnog minimalnog perioda važenja ugovornog odnosa, ili Ugovor tokom minimalnog perioda važenja bude raskinut od strane MTEL-a krivicom PRETPLATNIKA, PRETPLATNIK je dužan da u otkaznom roku jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu štete u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za PRETPLATNIKA.

Član 12.

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva- Ponude, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

Član 13.

PRETPLATNIK nema pravo da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike.

PRETPLATNIK nema pravo da uslugu koristi za slanje neželjenih elektronskih poruka, radi direktnog marketinga, bez prethodne saglasnosti primaoca takvih poruka.

U slučaju da MTEL evidentira slanje neželjenih elektronskih poruka iz prethodnog stava i PRETPLATNIK i pored upozorenja nastavi sa slanjem neželjenih elektronskih poruka, MTEL će raskinuti pretplatnički ugovor sa PRETPLATNIKOM.

Član 14.

PRETPLATNIK je saglasan da MTEL može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka u telefonski imenik, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.

Član 15.

Ukoliko prava i obaveze Ugovornih strana nijesu regulisana ovim Ugovorom, na međusobne odnose će se primjenjivati pozitivno pravni propisi Crne Gore koji regulišu predmetnu materiju.

Član 16.

Svi sporovi među Ugovornim stranama koji proisteknu iz Ugovora rješavaće se sporazumno, a ukoliko se ne postigne saglasnost o spornom pitanju odlučivaće stvarno nadležni sud u Podgorici.

Član 17.

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja od strane ovlašćenih lica Ugovornih strana, a primjenjuje se od dana uključjenja tj. aktivacije Usluge.

Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

MTEL

PRETPLATNIK

UGOVOR

o korišćenju usluga putem distributivne mreže MTEL-a

Broj _____ od _____ godine

Zaključen između Ugovornih strana:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (matični broj 02655284, PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL),

2. Pretplatnik _____ ul. _____ br. _____ Mjesto _____ Lk.br. _____

(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama i Saglasnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost broj _____ od _____ 2017.godine, Ugovorne strane zaključuju pretplatnički ugovor kako slijedi:

Član 1.

MTEL se obavezuje da pod uslovima predviđenim ovim Ugovorom, priključi PRETPLATNIKA na kablovski ili GPON (Gigabit –Passive-Optical-Network)distribucioni sistem (u daljem tekstu:Distributivni sistem MTEL-a) i omogući mu prijem govornih signala, interneta i domaćih i stranih TV programa (kablovska TV) i svih drugih servisa koji se distribuiraju putem KDS-a.

Korisnik potpisivanjem Zahtjeva/Ponude bira jednu ili više ponuđenih usluga putem kablovske distributivne mreže:

TF.priključak	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	TV	<input type="checkbox"/>	Paket Trio	<input type="checkbox"/>
Tf priključak +Internet	<input type="checkbox"/>	Tf priključak + TV	<input type="checkbox"/>	Internet + TV	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Usluga Telefonski priključak je usluga zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga Mtel-a;

Usluga Internet je usluga širokopojasnog pristupa Internetu putem pristupne mreže Mtel-a na fiksnoj lokaciji;

TV usluga je usluga korišćenja programskog sadržaja putem distributivne mreže koju Mtel pruža u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, koja podrazumijeva isporuku video,, audio, te multimedijalnih sadržaja (dalje u tekstu: sadržaj) organizovanih kao linearni kanali ili organizovanih u pakete (osnovni, dodatni paket itd.) PRETPLATNIK se sa Opštim uslovima na usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže MTEL-a, koji se primjenjuju i na ovaj Ugovor o o korišćenju usluga putem kablovske distributivne mrežemože upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora, na internet prezentaciji www.mtel.me ili iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnica MTEL-a.

Član 2.

MTEL-a se obavezuje da će izvršiti priključenje PRETPLATNIKA na Distributivni sistem MTEL-a i omogućiti korišćenje usluge fiksne telefonije, interneta i kablovske TV, u zavisnosti od zahtjeva korisnika, u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, koji pretplatnik podnosi potpisivanjem Zahtjeva/Ponude za izabrani paket uluga, ukoliko postoje tehničke mogućnosti. PRETPLATNIK se obavezuje da će MTEL-u platiti instalacionu taksu, odnosno naknadu za radove izgradnje i postavljanja spoljne mreže radi priključenja na distributivni sistem MTEL-a prema važećim CJENOVNIKU i Zahtjevu/Ponudi, koji su sastavni dio ovog Ugovora.

Zahtjev/Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak u štampanoj formi. Pretplatnik je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cjenovnik svojih usluga, pri čemu je MTEL dužan da o tim promjenama obavijesti Pretplatnika mjesec dana unaprijed, putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun).

Ukoliko se najavljenim izmjenama mijenjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, i to na način koji je na štetu Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da u roku od mjesec dana od dana prijema takvog obavještenja, raskine Ugovor bez obaveza prema MTEL-u po osnovu prijevremenog prestanka važenja Ugovora.

Pretplatnik se obavezuje da izvede o svom trošku i u skladu sa standardima iz predmetne oblasti sve radove na izgradnji telekomunikacionih instalacija u rasponu od telekomunikacionog izvoda (terminalne tačke mreže) do pojedinačnog objekta i učini ih pristupnim za priključenje na telekomunikacionu pristupnu mrežu u roku ne dužem od 8 dana od podnoženja zahtjeva i omogućiti ovlaštenom licu Davaoca usluga pregled ispravnosti pretplatničkih uređaja i instalacije prije priključenja.

Član 3.

MTEL-a omogućava PRETPLATNIKU prijem TV programa prema trenutno važećoj listi kanala, koji su sastavni dio ovog Ugovora i nalaze se na internet prezentaciji www.mtel.me stim što zadržava pravo izmjene izbora TV programa, o čemu će PRETPLATNIK usluga biti 30 dana unaprijed i na pogodan način obaviješten preko sredstava informisanja, neposrednim obavještanjem, pisanim obavještenjem uz poslednji račun, preko internet prezentacije, preko internog (info) kanala ill na drugi način. Ukoliko je izmjena programske šeme nepovoljnija u odnosu na ugovorenu, PRETPLATNIK u tom periodu i iz tog razloga može u pisanoj formi otkazati ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida definisane članom 11 ovog Ugovora.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku omogućiti korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima; isporučiti i/ili instalirati opremu koji su po Ugovoru obezbijeđeni od strane Mtel-a, te da podese parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost svake od usluga koju Mtel pruža putem distributivne mreže.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

Tehničke karakteristike terminalne opreme koja se može koristiti u Mtel mreži date su na sajtu www.mtel.me.

MTEL-a se obavezuje da će održavati permanentno i tehnički kvalitetno distributivni sistem MTEL-a radi očuvanja potrebnog nivoa kvaliteta servisa distribucije TVR programa, kao i da će raditi na daljem razvoju sistema (povećanje broja TV programa, distribucija digitalneTV i HDkanala, kablovski internet, |PAYTVIdrugi multimedijalni servisi).

Član 4.

MTEL-a je dužan da za vrijeme trajanja korisničkog odnosa PRETPLATNIKU omogućiti korišćenje servisa iz svoje ponude bez prekida, s tim što zadržava pravo da, bez saglasnosti PRETPLATNIKA, privremeno ograniči, odnosno prekine pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže. MTEL-a 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.

Mtel je dužan da PRETPLATNICIMA koji koriste uslugu prenosa govora tj telefonski priključak na fiksnoj lokaciji obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

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

MTEL-a je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati neporedno obavijesti PRETPLATNIKA, preko internet prezentaci-je, preko intemog (info) kanala ili pozivom. MTEL-a je obavezan da sve uočene smetnje i kvarove otkloni odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od momenta prijave smetnji. Veće smetnje na distributivnom sistemu, MTEL je obavezan da otkloni u roku od sedam dana, osim u slučaju više sile. Uočene smetnje u prijemu, PRETPLATNIK je dužan da odmah prijavi MTEL-u putem call centra na broj 1600, koji je aktivan od 00-24 h svakog dana u nedelji, u protivnom, smatraće se da PRETPLATNIK nije imao smetnji.

Član 5.

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

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena opreme obezbijeđene po ovom Ugovoru , kao i mjesečna cijena (pretplata) za izabranu uslugu, a zavisno od izabranog paketa, i način tarifiranja iste su definsane Zahtjevom/Ponudom.

Mjesečna pretplata za Usluge i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje MTEL naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi paketi usluga kao i dodatne Usluge MTEL-a.

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su u Ponudi koju PRETPLATNIK potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijeca. MTEL ne odgovara za dostavu računa.

Ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA naplaćuje se po cjenovniku MTEL-a, kao i sve zaostale obaveze.

Pretplatnik ima pravo da za poslednjih šest mjeseci od dana poslednjeg obračunskog perioda, zahtijeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška ukoliko ima govorni servis tj.fiksni telefonski priključak.

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

MTEL nije u obavezi da izda listing 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.

MTEL može u svakom trenutku da izmijeni Opšte uslove, cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove utvrđene ugovorom, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom ili izmjene Opštih uslova, na prigodan način (putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Pretplatnik 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.). Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL. U slučaju docnje u plaćanju Usluga, Pretplatnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. MTEL će korisnicima kojima je ograničena usluga zbog neizmirlivanja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge obustavljanjem odlaznog saobraćaja za govorne usluge tj.telefonski priključak, odnosno interneta I TV za te usluge. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se na pogodan način po izboru Mtel-a (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže).

Član 6.

MTEL je dužan da PRETPLATNIKU omogućiti raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. MTEL garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je PRETPLATNIKU bila dostupna usluga.

MTEL nudi PRETPLATNIKU sljedeće parametre kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja poziva 2,39 sec
- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),
- Učestalost neuspješnih prenosa podataka 0%
- Učestalost neuspješnih poziva 0,176%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket,
- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,
- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u mreži,
- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,
- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika,

Ponuđena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu («up to») brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Mtel-a, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Mtel garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od polovine maksimalne brzine pristupa u izabranom paketu.

Imajući u vidu činjenice da je Internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju sačinjavaju razne računarske mreže, javni i privatni prenosni putevi koji se nalaze pod jurisdikcijom raznih nacionalnih PTT administracija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Mtel-a; da je Internet servis funkcionalno zavistan i od korisničkih uređaja i korisničke/kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Mtel nema direktni uticaj, ugovorne strane su saglasne: da Mtel ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima.

MTEL ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usled poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore. Ukoliko PRETPLATNIK podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, PRETPLATNIK ima pravo na naknadu samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane MTEL-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor MTEL će PRETPLATNIKU naknaditi štetu na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate (mjesečni račun). Pretplata se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i-ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge PRETPLATNIKU umanjiti račun za jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati

Mtel će u cilju nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge, obezbjediti Korisniku podršku i održavanje, koje Korisnik može dobiti besplatnim pozivom na broj 1600.

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

Član 7.

PRETPLATNIK ima pravo prenosa svih ugovornih prava u slučaju preseljenja, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za priključenje na distributivni sistem MTEL-a. PRETPLATNIK plaća naknadu za preseljenje prema CJENOVNIKU MTEL-a. U slučaju da je PRETPLATNIK iz opravdanih razloga na duži period spriječen da izmiruje obaveze predviđene ovim Ugovorom, dužan je da to u pisanoj formi najavi korisničkoj službi MTEL-a i ima pravo na privremeno isključenje pod uslovima da prethodno izmiri sve obaveze. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja na zahtjev PRETPLATNIKA. PRETPLATNIK plaća naknadu za održavanje priključka prema CJENOVNIKU MTEL-a.

Za ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA na distributivni sistem MTEL-a naplaćuje se posebna naknada, prema CJENOVNIKU MTEL-a.

Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatoru skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

Član 8.

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, Pretplatnik podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, Pretplatnik podnosi u roku od 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Pretplatniku 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 Pretplatnik nije imao pristup Uslugama.

MTEL je takođe dužan da uredno vodi registar prigovora PRETPLATNIK-a.

Član 9.

PRETPLATNIK se obavezuje:

- da se prilikom instaliranja opreme pridržava uputstava MTEL-a,
- da smetnje u korišćenju Usluge odmah prijavi MTEL-u,
- da Uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, a u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima,
- da u slučaju promjene imena, statusa, načina organizovanja, identifikacionih elemenata ili drugih promjena značajnih za identifikaciju PRETPLATNIKA, o istim blagovremeno obavijesti MTEL,
- da uredno i blagovremeno u označenom roku, plaća dospjele račune za korišćenje Usluge,
- da vrati instaliranu opremu u roku od 8 dana od dana prestanka pružanja Usluge.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri)mjeseca u toku trajanja Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da će distributivni sistem MTEL-a koristiti sa pažnjom dobrog domaćina u skladu sa uslovima Ugovora. Oštećenje ili uništenje opreme i instalacija, kao neovlašćena priključenja drugih PRETPLATNIKA na distributivni sistem MTEL-a ili ustupanje korišćenja svog priključka trećim licima, podliježu krivičnoj odgovornosti shodno odredbama Krivičnog zakona Crne Gore. MTEL je ovlašćen da trajno uskrati priključak takvom PRETPLATNIKU.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 10.

MTEL je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga, a sa drugim operatorima i mjere potrebne radi zaštite sigurnosti elektronske komunikacione mreže i usluga, u skladu sa odredbama člana 169 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Mjerama iz prethodnog stava ovog člana, naročito se: - obezbjeđuje da ličnim podacima mogu pristupiti samo ovlašćena lica u zakonom dozvoljene svrhe štite preneseni ili sačuvani lični podaci od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja obezbjeđuje primjena sigurnosne politike u odnosu na obradu ličnih podataka. Mtel garantuje tajnost ličnih podataka PRETPLATNIKA u granicama važećih zakonskih propisa. Lične podatke o PRETPLATNIKU, VLASNIK distributivni sistema može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ovog Ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom. PRETPLATNIK je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.

Ukoliko PRETPLATNIK ne obavijesti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka na način kako je to navedeno u prethodnom stavu, te zbog tog propusta računi, opomene za plaćanje i druga pismena ne mogu biti dostavljena PRETPLATNIKU, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena

Mtel 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 zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Mtel ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fixnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja Mtel utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, TV, internet usluga.

MTEL neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju dijelova Interneta ili obavljanje telefonskog saobraćaja izvan mreže MTEL-a na koje objektivno ne može da utiče,
- za pravilno funkcionisanje priključka PRETPLATNIKA ukoliko do problema u radu priključka nastupi iz razloga na koje MTEL ne može da utiče,
- za štetu koja nastupi zbog nedozvoljenog ponašanja PRETPLATNIKA,
- za povredu prava i sigurnosti i štetu koju PRETPLATNIKU posredstvom mreže MTEL-a učini treće lice,
- za sadržaj, tačnost i bezbjednost informacija dobijenih posredstvom mreže MTEL-a.

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

Član 11.

Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 12/24 mjeseca. Po isteku početnog minimalnog perioda važenja Ugovor se produžava na neodređeno vrijeme, ukoliko PRETPLATNIK ne otkáže dalje važenje Ugovora, najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka početnog perioda važenja Ugovora.

Period trajanja Ugovora Iz prethodnog stava počinje da teče danom aktiviranja usluge na strani PRETPLATNIKA.

Mtel u periodu minimalnog-obaveznog trajanja, a u okviru akcijskih uslova, može pružiti PRETPLATNIKU određene benefite, definisane Ponudom.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Ukoliko PRETPLATNIK želi da raskine ovaj Ugovor prije isteka perioda minimalnog obaveznog trajanja, , dužan je da:

- pisanim putem obavijesti MTEL o namjeri raskida Ugovora,
- plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario,
- vrati izdatu opremu.

Ukoliko PRETPLATNIK na dan isteka pretplatničkog odnosa (kod Ugovora na određeno vrijeme) definisanog prethodnim stavom ovog člana, ne obavijesti Mtel o raskidu ugovorne obaveze i ne izmiri sve prispjele obaveze, smatraće se da je Ugovor produžen na neodređeno vrijeme.

.Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu (koja je vlasništvu Mtel-a ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 8 dana od dana raskida ili je vrati neispravu i-ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Mtel-u štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cjenovniku Mtel-a, Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Mtel-a u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku.

Pretplatnik je dužan da izmiri i ostale obaveze dospjele do dana raskida.

U slučaju raskida Ugovora po isteku početnog minimalnog perioda, Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti sve obaveze dospjele do dana raskida Ugovora, kao i da vrati svu preuzetu opremu.

U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme (koja je u vlasništvu Mtel-a) ugradjene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 12.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 13

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva-Ponude, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

Član 14.

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne sporove po ovom Ugovoru rješavaju sporazumno, a ukoliko to nije moguće sporove će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

Član 15.

Ovaj Ugovor je sastavljen i potpisan u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih PRETPLATNIK i MTEL za svoje potrebe zadržavaju po jedan primjerak.

Pretplatnik

MTEL

UGOVOR

o korišćenju usluge Media BOX

Broj _____ od _____ godine

Zaključen između Ugovornih strana:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (matični broj 02655284, PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL),

2. Pretplatnik _____ ul. _____ br. _____ Mjesto _____ Lk.br. _____

(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Član 1.

MTEL se obavezuje da pod uslovima predviđenim ovim Ugovorom, posredstvom DVB-T2 mreže, sa lokalnim pokrivanjem "2MUX UL L1" (u daljem tekstu: MUX) i/ili WiMAX tehnologije, priključi PRETPLATNIKA na distribicioni sistem (i omogući mu prijem govornih signala, interneta i domaćih i stranih TV programa (kablovska TV) i svih drugih servisa koji se distribuiraju putem MUX-a i/ili WiMAX-a.

Korisnik potpisivanjem Zahtjeva/Ponude bira jednu ili više ponuđenih usluga:

TF.priključak	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	TV	<input type="checkbox"/>	Paket Trio	<input type="checkbox"/>
Tf priključak +Internet	<input type="checkbox"/>	Tf priključak + TV	<input type="checkbox"/>	Internet + TV	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Usluga Telefonski priključak je usluga zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga Mtel-a;

Usluga Internet je usluga širokopojasnog pristupa Internetu putem WiMAX pristupne mreže Mtel-a na fiksnoj lokaciji;

TV usluga je usluga korišćenja programskog sadržaja putem MUX-a, koja podrazumijeva isporuku video, audio, te multimedijalnih sadržaja (dalje u tekstu: sadržaj) organizovanih kao linearni kanali ili organizovanih u pakete (osnovni, dodatni paket itd.) PRETPLATNIK se sa Opštim uslovima na usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže MTEL-a, koji se primjenjuju i na ovaj Ugovor o o korišćenju usluga Media BOX može upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora, na internet prezentaciji www.mtel.me ill iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnicaama MTEL-a.

Član 2.

MTEL-a se obavezuje da će izvršiti priključenje PRETPLATNIKA na sistem i omogućiti korišćenje usluge fiksne telefonije, interneta i MUX TV, u zavisnosti od zahtjeva korisnika, u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, koji pretplatnik podnosi potpisivanjem Zahtjeva/Ponude za izabrani paket uluga, ukoliko postoje tehničke mogućnosti. PRETPLATNIK se obavezuje da će MTEL-u platiti instalacionu taksu, prema važećim CJENOVNIKU i Zahtjevu/Ponudi, koji su sastavni dio ovog Ugovora.

Zahtjev/Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnicaama MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak u štampanoj

formi Pretplatnik je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cjenovnik svojih usluga, pri čemu je MTEL dužan da o tim promjenama obavijesti Pretplatnika mjesec dana unaprijed, putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun).

Ukoliko se najavljenim izmjenama mijenjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, i to na način koji je na štetu Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da u roku od mjesec dana od dana prijema takvog obavještenja, raskine Ugovor bez obaveza prema MTEL-u po osnovu prijevremenog prestanka važenja Ugovora.

Član 3.

MTEL-a omogućava PRETPLATNIKU prijem TV programa prema trenutno važećoj listi kanala, koji su sastavni dio ovog Ugovora i nalaze se na internet prezentaciji www.mtel.me s tim što zadržava pravo izmjene izbora TV programa, o čemu će PRETPLATNIK usluge Media BOX biti 30 dana unaprijed i na pogodan način obaviješten preko sredstava informisanja, neposrednim obavještanjem, pisanim obavještenjem uz poslednji račun, preko internet prezentacije, preko internog (info) kanala ili na drugi način. Ukoliko je izmjena programske šeme nepovoljnija u odnosu na ugovorenu, PRETPLATNIK u tom periodu i iz tog razloga može u pisanoj formi otkazati ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida definisane članom 11 ovog Ugovora.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku omogući korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima; isporuči i/ili instalira opremu koji su po Ugovoru obezbijeđeni od strane Mtel-a, te da podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost svake od usluga koju Mtel pruža putem MUX i/ili WiMAX mreže.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

Tehničke karakteristike terminalne opreme koja se može koristiti u Mtel mreži date su na sajtu www.mtel.me.

Član 4.

MTEL-a je dužan da za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa PRETPLATNIKU omogući korišćenje servisa iz svoje ponude bez prekida, s tim što zadržava pravo da, bez saglasnosti PRETPLATNIKA, privremeno ograniči, odnosno prekine pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže. MTEL-a 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.

Mtel je dužan da PRETPLATNICIMA koji koriste uslugu prenosa govora tj. telefonski priključak na fiksnoj lokaciji obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

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

MTEL-a je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati neporedno obavijesti PRETPLATNIKA, preko internet prezentacije, preko internog (info) kanala ili pozivom. MTEL-a je obavezan da sve uočene smetnje i kvarove otkloni odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od momenta prijave smetnji. Veće smetnje na mreži, MTEL je obavezan da otkloni u roku od sedam dana, osim u slučaju više sile. Uočene smetnje u prijemu, PRETPLATNIK je dužan da odmah prijavi MTEL-u putem call centra na broj 1600, koji je aktivan od 00-24 h svakog dana u nedelji, u protivnom, smatraće se da PRETPLATNIK nije imao smetnji.

Član 5.

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

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena opreme obezbijedene po ovom Ugovoru, kao i mjesečna cijena (pretplata) za izabranu uslugu, a zavisno od izabranog paketa, i način tarifiranja iste su definisane Zahtjevom/Ponudom.

Mjesečna pretplata za Usluge i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje MTEL naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi paketi usluga kao i dodatne Usluge MTEL-a.

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su u Ponudi koju PRETPLATNIK potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijea. MTEL ne odgovara za dostavu računa.

Ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA naplaćuje se po cjenovniku MTEL-a, kao i sve zaostale obaveze.

Pretplatnik ima pravo da za poslednjih šest mjeseci od dana poslednjeg obračunskog perioda, zahtijeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška ukoliko ima govorni servis tj.fiksni telefonski priključak.

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

MTEL nije u obavezi da izda listing 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.

MTEL može u svakom trenutku da izmijeni Opšte uslove, cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove utvrđene ugovorom, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom ili izmjene Opštih uslova, na prigodan način (putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Pretplatnik 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.). Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL. U slučaju docnje u plaćanju Usluga, Pretplatnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. MTEL će korisnicima kojima je ograničena usluga zbog neizmirivanja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge obustavljanjem odlaznog saobraćaja za govorne usluge tj.telefonski priključak, odnosno interneta I TV za te usluge. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se na pogodan način po izboru Mtel-a (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, info kanalu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže).

Član 6.

MTEL je dužan da PRETPLATNIKU omogućil raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. MTEL garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou.. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je PRETPLATNIKU bila dostupna izabrana usluga.

MTEL nudi PRETPLATNIKU sljedeće parametre kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja poziva 2,39 sec
- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),
- Učestalost neuspješnih prenosa podataka 0%
- Učestalost neuspješnih poziva 0,176%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),

- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za **95%** kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkoj dijelu mreže),
- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket,
- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,
- Prijavu smetnji **na broj 12768** i tehničku podršku 24/7 za Usluge u KDS mreži,
- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,
- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika,

Ponuđena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu («up to») brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Mtel-a, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Mtel garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od polovine maksimalne brzine pristupa u izabranom paketu.

Imajući u vidu činjenice da je Internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju sačinjavaju razne računarske mreže, javni i privatni prenosni putevi koji se nalaze pod jurisdikcijom raznih nacionalnih PTT administracija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Mtel-a; da je Internet servis funkcionalno zavistan i od korisničkih uređaja i korisničke/kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Mtel nema direktni uticaj, ugovorne strane su saglasne: da Mtel ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima .

MTEL ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usled poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore. Ukoliko PRETPLATNIK podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, PRETPLATNIK ima pravo na naknadu samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane MTEL-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor MTEL će PRETPLATNIKU naknaditi štetu na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate (mjesečni račun). Pretplata se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i-ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge PRETPLATNIKU umanjiti račun za jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati

Mtel će u cilju nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge, obezbjediti Korisniku podršku i održavanje, koje Korisnik može dobiti besplatnim pozivom na broj 1600.

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

Član 7.

PRETPLATNIK ima pravo prenosa svih ugovornih prava u slučaju preseljenja, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za priključenje namrežu.. PRETPLATNIK plaća naknadu za preseljenje prema CJENOVNIKU MTEL-a. U slučaju da je PRETPLATNIK iz opravdanih razloga na duži period spriječen da izmiruje obaveze predviđene ovim Ugovorom, dužan je da to u pisanoj formi najavi korisničkoj službi MTEL-a i ima pravo na privremeno isključenje pod uslovima da prethodno izmiri sve obaveze. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja na zahtjev PRETPLATNIKA ne naplaćuje se mjesečna pretplata odabranog programskog TV paketa.

Za ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA naplaćuje se posebna naknada koja ne smije biti veća od nadoknade za prvo priključenje na mrežu.

Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

Član 8.

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, Pretplatnik podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, Pretplatnik podnosi u roku od 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Pretplatniku 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 Pretplatnik nije imao pristup Uslugama.

MTEL je takođe dužan da uredno vodi registar prigovora PRETPLATNIK-a.

Član 9.

PRETPLATNIK se obavezuje:

- da se prilikom instaliranja opreme pridržava uputstava MTEL-a,
- da smetnje u korišćenju Usluge odmah prijavi MTEL-u,
- da Uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, a u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima,
- da u slučaju promjene imena, statusa, načina organizovanja, identifikacionih elemenata ili drugih promjena značajnih za identifikaciju PRETPLATNIKA, o istim blagovremeno obavijesti MTEL,
- da uredno i blagovremeno u označenom roku, plaća dospjele račune za korišćenje Usluge,
- da vrati instaliranu opremu u roku od 8 dana od dana prestanka pružanja Usluge.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri)mjeseca u toku trajanja Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da će uslugu koristiti u skladu sa uslovlma Ugovora. Oštećenje ili uništenje opreme i instalacija, kao neovlašćena priključenja drugih PRETPLATNIKA na mrežu ili ustupanje korišćenja svog priključka trećim licima, podliježu krivičnoj odgovornosti shodno odredbama Krivičnog zakona Crne Gore. MTEL je ovlašćen da trajno uskrati priključak takvom PRETPLATNIKU.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 10.

MTEL je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga, a sa drugim operatorima i mjere potrebne radi zaštite sigurnosti elektronske komunikacione mreže i usluga, u skladu sa odredbama člana 169 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Mjerama iz prethodnog stava ovog člana, naročito se: - obezbeđuje da ličnim podacima mogu pristupati samo ovlašćena lica u zakonom dozvoljene svrhe štite preneseni ili sačuvani lični podaci od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja obezbeđuje primjena sigurnosne politike u odnosu na obradu ličnih podataka. Mtel garantuje tajnost ličnih podataka PRETPLATNIKA u granicama važećih zakonskih propisa. Lične podatke o PRETPLATNIKU, može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ovog Ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom. PRETPLATNIK je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.

Ukoliko PRETPLATNIK ne obavijesti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka na način kako je to navedeno u prethodnom stavu, te zbog tog propusta računi, opomene za plaćanje i druga pismena ne mogu biti dostavljena PRETPLATNIKU, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena

Mtel obezbeđuje 24h/7dana nadzor nad svim elementima, kapacitetima i performansama svoje mreže, kao i servisima koje nudi korisnicima. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posledicu 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). Mtel ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fixnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagusenje Mtel utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, TV, internet usluga.

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

Član 11.

Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 12/24 mjeseca. Po isteku početnog minimalnog perioda važenja Ugovor se produžava na neodređeno vrijeme, ukoliko PRETPLATNIK ne otkáže dalje važenje Ugovora, najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka početnog perioda važenja Ugovora

Period trajanja Ugovora iz prethodnog stava počinje da teče danom aktiviranja usluge na strani PRETPLATNIKA.

Mtel u periodu minimalnog-obaveznog trajanja, a u okviru akcijskih uslova, može pružiti PRETPLATNIKU određene benefite, definisane Ponudom.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Ukoliko PRETPLATNIK želi da raskine ovaj Ugovor prije isteka perioda minimalnog obaveznog trajanja, , dužan je da:

- pisanim putem obavijesti MTEL o namjeri raskida Ugovora,
- plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario,
- vrati izdatu opremu.

Ukoliko PRETPLATNIK na dan isteka pretplatničkog odnosa (kod Ugovora na određeno vrijeme) definisanog prethodnim stavom ovog člana, ne obavijesti Mtel o raskidu ugovorne obaveze i ne izmiri sve prispjele obaveze, smatraće se da je Ugovor produžen na neodređeno vrijeme.

Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 12/24 mjeseca. Po isteku početnog minimalnog perioda važenja Ugovor se produžava na neodređeno vrijeme, ukoliko PRETPLATNIK ne otkáže dalje važenje Ugovora, najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka početnog perioda važenja Ugovora.

Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu (koja je vlasništvu Mtel-a ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 8 dana od dana raskida ili je vrati neispravu i-ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Mtel-u štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cjenovniku Mtel-a, ispravnost i/ili oštećenje

prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Mtel-a u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku.

Pretplatnik je dužan da izmiri i ostale obaveze dospjele do dana raskida.

U slučaju raskida Ugovora po isteku početnog minimalnog perioda, Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti sve obaveze dospjele do dana raskida Ugovora, kao i da vrati svu preuzetu opremu.

U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme (koja je u vlasništvu Mtel-a) ugrađene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 12.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 13

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva-Ponude, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

Član 14.

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne sporove po ovom Ugovoru rješavaju sporazumno, a ukoliko to nije moguće sporove će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

Član 15.

Ovaj Ugovor je sastavljen i potpisan u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih PRETPLATNIK i MTEL za svoje potrebe zadržavaju po jedan primjerak.

Pretplatnik

MTEL

UGOVOR

o korišćenju usluge Media BOX

Broj _____ od _____ godine

Zaključen između Ugovornih strana:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (matični broj 02655284, PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL),

2. Pretplatnik _____ ul. _____ br. _____ Mjesto _____ Lk.br. _____

(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama i Saglasnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost broj _____ od _____ 2017.godine, Ugovorne strane zaključuju pretplatnički ugovor kako slijedi:

Član 1.

MTEL se obavezuje da pod uslovima predviđenim ovim Ugovorom, posredstvom DVB-T2 mreže, sa lokalnim pokrivanjem "2MUX UL L1" (u daljem tekstu: MUX) i/ili WiMAX tehnologije, priključi PRETPLATNIKA na distribucionni sistem (i omogući mu prijem govornih signala, interneta i domaćih i stranih TV programa (kablovska TV) i svih drugih servisa koji se distribuiraju putem MUX-a i/ili WiMAX-a.

Korisnik potpisivanjem Zahtjeva/Ponude bira jednu ili više ponuđenih usluga:

TF.priključak	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	TV	<input type="checkbox"/>	Paket Trio	<input type="checkbox"/>
Tf priključak +Internet	<input type="checkbox"/>	Tf priključak + TV	<input type="checkbox"/>	Internet + TV	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Usluga Telefonski priključak je usluga zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga Mtel-a;

Usluga Internet je usluga širokopojasnog pristupa Internetu putem WiMAX pristupne mreže Mtel-a na fiksnoj lokaciji;

TV usluga je usluga korišćenja programskog sadržaja putem MUX-a, koja podrazumijeva isporuku video, audio, te multimedijalnih sadržaja (dalje u tekstu: sadržaj) organizovanih kao linearni kanali ili organizovanih u pakete (osnovni, dodatni paket itd.) PRETPLATNIK se sa Opštim uslovima na usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže MTEL-a, koji se primjenjuju i na ovaj Ugovor o o korišćenju usluga Media BOX može upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora, na internet prezentaciji www.mtel.me ill iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnica MTEL-a.

Član 2.

MTEL-a se obavezuje da će izvršiti priključenje PRETPLATNIKA na sistem i omogućiti korišćenje usluge fiksne telefonije, interneta i MUX TV, u zavisnosti od zahtjeva korisnika, u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, koji pretplatnik podnosi potpisivanjem Zahtjeva/Ponude za izabrani paket uluga, ukoliko postoje tehničke mogućnosti. PRETPLATNIK se obavezuje da će MTEL-u platiti instalacionu taksu, prema važećim CJENOVNIKU i Zahtjevu/Ponudi, koji su sastavni dio ovog Ugovora.

Zahtjev/Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak u štampanoj formi. Pretplatnik je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cjenovnik svojih usluga, pri čemu je MTEL dužan da o tim promjenama obavijesti Pretplatnika mjesec dana unaprijed, putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun).

Ukoliko se najavljenim izmjenama mijenjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, i to na način koji je na štetu Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da u roku od mjesec dana od dana prijema takvog obavještenja, raskine Ugovor bez obaveza prema MTEL-u po osnovu prijevremenog prestanka važenja Ugovora. .

Član 3.

MTEL-a omogućava PRETPLATNIKU prijem TV programa prema trenutno važećoj listi kanala, koji su sastavni dio ovog Ugovora i nalaze se na internet prezentaciji www.mtel.me s tim što zadržava pravo izmjene izbora TV programa, o čemu će PRETPLATNIK usluge Media BOX biti 30 dana unaprijed i na pogodan način obaviješten preko sredstava informisanja, neposrednim obavještanjem, pisanim obavještenjem uz poslednji račun, preko internet prezentacije, preko internog (info) kanala ili na drugi način. Ukoliko je izmjena programske šeme nepovoljnija u odnosu na ugovorenu, PRETPLATNIK u tom periodu i iz tog razloga može u pisanoj formi otkazati ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida definisane članom 11 ovog Ugovora.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku omogući korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima; isporuči i/ili instalira opremu koji su po Ugovoru obezbijeđeni od strane Mtel-a, te da podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost svake od usluga koju Mtel pruža putem MUX i/ili WiMAX mreže.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

Tehničke karakteristike terminalne opreme koja se može koristiti u Mtel mreži date su na sajtu www.mtel.me.

Član 4.

MTEL-a je dužan da za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa PRETPLATNIKU omogući korišćenje servisa iz svoje ponude bez prekida, s tim što zadržava pravo da, bez saglasnosti PRETPLATNIKA, privremeno ograniči, odnosno prekine pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže. MTEL-a 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.

Mtel je dužan da PRETPLATNICIMA koji koriste uslugu prenosa govora tj. telefonski priključak na fiksnoj lokaciji obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

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

MTEL-a je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati neporedno obavijesti PRETPLATNIKA, preko internet prezentacije, preko internog (info) kanala ili pozivom. MTEL-a je obavezan da sve uočene smetnje i kvarove otkloni

odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od momenta prijave smetnji. Veće smetnje na mreži, MTEL je obavezan da otkloni u roku od sedam dana, osim u slučaju više sile. Uočene smetnje u prijemu, PRETPLATNIK je dužan da odmah prijavi MTEL-u putem call centra na broj 1600, koji je aktivan od 00-24 h svakog dana u nedelji, u protivnom, smatraće se da PRETPLATNIK nije imao smetnji.

Član 5.

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

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena opreme obezbijeđene po ovom Ugovoru, kao i mjesečna cijena (pretplata) za izabranu uslugu, a zavisno od izabranog paketa, i način tarifiranja iste su definsane Zahtjevom/Ponudom.

Mjesečna pretplata za Usluge i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje MTEL naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi paketi usluga kao i dodatne Usluge MTEL-a.

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su u Ponudi koju PRETPLATNIK potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijea. MTEL ne odgovara za dostavu računa.

Ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA naplaćuje se po cjenovniku MTEL-a, kao i sve zaostale obaveze.

Pretplatnik ima pravo da za poslednjih šest mjeseci od dana poslednjeg obračunskog perioda, zahtijeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška ukoliko ima govorni servis tj.fiksni telefonski priključak.

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

MTEL nije u obavezi da izda listing 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.

MTEL može u svakom trenutku da izmijeni Opšte uslove, cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove utvrđene ugovorom, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom ili izmjene Opštih uslova, na prigodan način (putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Pretplatnik 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.). Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL. U slučaju docnje u plaćanju Usluga, Pretplatnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. MTEL će korisnicima kojima je ograničena usluga zbog neizmiringanja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge obustavljanjem odlaznog saobraćaja za govorne usluge tj.telefonski priključak, odnosno interneta I TV za te usluge. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se na pogodan način po izboru Mtel-a (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, info kanalu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže).

Član 6.

MTEL je dužan da PRETPLATNIKU omogućil raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. MTEL garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou.. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je PRETPLATNIKU bila dostupna izabrana usluga.

MTEL nudi PRETPLATNIKU sljedeće parametre kvaliteta usluge:

- vrijeme uspostavljanja poziva 2,39 sec

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),
- Učestalost neuspješnih prenosa podataka 0%
- Učestalost neuspješnih poziva 0,176%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket,
- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,
- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u KDS mreži,
- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,
- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika,

Ponuđena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu («up to») brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Mtel-a, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Mtel garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od polovine maksimalne brzine pristupa u izabranom paketu.

Imajući u vidu činjenice da je Internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju sačinjavaju razne računarske mreže, javni i privatni prenosni putevi koji se nalaze pod jurisdikcijom raznih nacionalnih PTT administracija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Mtel-a; da je Internet servis funkcionalno zavistan i od korisničkih uređaja i korisničke/kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Mtel nema direktni uticaj, ugovorne strane su saglasne: da Mtel ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima.

MTEL ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usled poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore. Ukoliko PRETPLATNIK podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, PRETPLATNIK ima pravo na naknadu samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane MTEL-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor MTEL će PRETPLATNIKU naknaditi štetu na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate (mjesečni račun). Pretplata se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge PRETPLATNIKU umanjiti račun za jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati

Mtel će u cilju nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge, obezbjediti Korisniku podršku i održavanje, koje Korisnik može dobiti besplatnim pozivom na broj 1600.

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

Član 7.

PRETPLATNIK ima pravo prenosa svih ugovornih prava u slučaju preseljenja, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za priključenje namrežu.. PRETPLATNIK plaća naknadu za preseljenje prema CJENOVNIKU MTEL-a. U slučaju da je PRETPLATNIK iz

opravdanih razloga na duži period spriječen da izmiruje obaveze predviđene ovim Ugovorom, dužan je da to u pisanoj formi najavi korisničkoj službi MTEL-a i ima pravo na privremeno isključenje pod uslovima da prethodno izmiri sve obaveze. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja na zahtjev PRETPLATNIKA ne naplaćuje se mjesečna pretplata odabranog programskog TV paketa.

Za ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA naplaćuje se posebna naknada koja ne smije biti veća od nadoknade za prvo priključenje na mrežu.

Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

Član 8.

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, Pretplatnik podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, Pretplatnik podnosi u roku od 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Pretplatniku 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 Pretplatnik nije imao pristup Uslugama.

MTEL je takođe dužan da uredno vodi registar prigovora PRETPLATNIK-a.

Član 9.

PRETPLATNIK se obavezuje:

- da se prilikom instaliranja opreme pridržava uputstava MTEL-a,
- da smetnje u korišćenju Usluge odmah prijavi MTEL-u,
- da Uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, a u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima,
- da u slučaju promjene imena, statusa, načina organizovanja, identifikacionih elemenata ili drugih promjena značajnih za identifikaciju PRETPLATNIKA, o istim blagovremeno obavijesti MTEL,
- da uredno i blagovremeno u označenom roku, plaća dospjele račune za korišćenje Usluge,
- da vrati instaliranu opremu u roku od 8 dana od dana prestanka pružanja Usluge.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri)mjeseca u toku trajanja Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da će uslugu koristiti u skladu sa uslovima Ugovora. Oštećenje ili uništenje opreme i instalacija, kao neovlašćena priključenja drugih PRETPLATNIKA na mrežu ili ustupanje korišćenja svog priključka trećim licima, podliježu krivičnoj odgovornosti shodno odredbama Krivičnog zakona Crne Gore. MTEL je ovlašćen da trajno uskrati priključak takvom PRETPLATNIKU.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 10.

MTEL je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga, a sa drugim operatorima i mjere potrebne radi zaštite sigurnosti elektronske komunikacione mreže i usluga, u skladu sa odredbama člana 169 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Mjerama iz prethodnog stava ovog člana, naročito se: - obezbjeđuje da ličnim podacima mogu pristupati samo ovlašćena lica u zakonom dozvoljene svrhe štite preneseni ili sačuvani lični podaci od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja obezbjeđuje primjena sigurnosne politike u odnosu na obradu ličnih podataka. Mtel garantuje tajnost ličnih podataka PRETPLATNIKA u granicama važećih zakonskih propisa. Lične podatke o PRETPLATNIKU, može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i rasklida ovog Ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom. PRETPLATNIK je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.

Ukoliko PRETPLATNIK ne obavijesti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka na način kako je to navedeno u prethodnom stavu, te zbog tog propusta računi, opomene za plaćanje i druga pismena ne mogu biti dostavljena PRETPLATNIKU, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjana izvršena

Mtel 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). Mtel ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fiksnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagusenja Mtel utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, TV, internet usluga.

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

Član 11.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme trajanja.

Period trajanja Ugovora iz prethodnog stava počinje da teče danom aktiviranja usluge na strani PRETPLATNIKA.

Mtel u periodu trajanja, a u okviru akcijskih uslova, može pružiti PRETPLATNIKU određene benefite, definisane Ponudom.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Ukoliko PRETPLATNIK želi da raskine ovaj Ugovor, dužan je da:

- pisanim putem obavijesti MTEL o namjeri raskida Ugovora,
- izmiri dugovanja
- vrati izdatu opremu.

Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu (koja je vlasništvu Mtel-a ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 8 dana od dana raskida ili je vrati neispravnu i-ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Mtel-u štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cjenovniku Mtel-a, Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašćeno lice Mtel-a u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku.

Pretplatnik je dužan da izmiri i ostale obaveze dospjele do dana raskida.

U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme (koja je u vlasništvu Mtel-a) ugradjene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 12.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 13

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva-Ponude, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

Član 14.

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne sporove po ovom Ugovoru rješavaju sporazumno, a ukoliko to nije moguće sporove će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

Član 15.

Ovaj Ugovor je sastavljen i potpisan u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih PRETPLATNIK i MTEL za svoje potrebe zadržavaju po jedan primjerak.

Pretplatnik

MTEL

UGOVOR o korišćenju paketa usluga " Box "

Zaključen dana <dd.mm.gggg> između:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL), i
2. Pretplatnik _____ ul. _____
br. _____ Mjesto _____ . Lk.br. _____
(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama i Saglasnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost broj _____ od _____ 2017. godine, Ugovorne strane zaključuju pretplatnički ugovor kako slijedi:

Član 1.

Predmet ovog ugovora (u daljem tekstu: Ugovor) je regulisanje međusobnih odnosa Ugovornih strana povodom korišćenja paketa usluga „ Box " (u daljem tekstu: Box paket), koje MTEL pruža Pretplatniku pod uslovima iz Ugovora.

Član 2.

Box paket je skup usluga koji omogućava, Pretplatniku kod koga postoje tehničke mogućnosti za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže na adresi pružanja usluge, za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga iz ponude MTEL-a i obuhvata sledeće:

- priključak za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže na broju 078xxxxxx (u daljem tekstu: Fiksna linija),
- pristup Internetu, brzine protoka x MB/s, uz korišćenje jedne dinamičke IP adrese
- usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže MTEL-a, na broju 068xxxxxx (u daljem tekstu: Mobilna linija), sa odgovarajućim postpaid tarifnim profilom.
- distribucije AVM sadržaja (TV i radio programa) usluge sa Osnovnim paketom (u daljem tekstu pojedinačno: Usluga Box paketa, zajedno: Usluge Box paketa)

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa, kao i mjesečna naknada za odabrani Box paket u toku minimalnog perioda važenja Ugovora, po cjenovniku MTEL-a važećem na dan zaključenja Ugovora iznosi x eura sa uračunatim PDV-om što je dato Ponudom sa kojom je korisnik upoznat.

Zahtjev- Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

U toku perioda važenja Ugovora, Pretplatnik ima pravo korišćenja dodatnih postpaid usluga javne mobilne elektronske komunikacione mreže, dodatnih TV usluga i dodatnih usluga javne fiksne elektronske komunikacione mreže, po cijenama i uslovima utvrđenim važećim cjenovnikom MTEL-a, kao i korišćenje TV usluge pod uslovima definisanim članom 5. Ugovora. Pretplatnik je saglasan da zaključenjem Ugovora gubi sve pogodnosti koje je imao u prethodnom periodu vezano za korišćenje pojedinačnih usluga MTEL-a obuhvaćenih ovim članom.

Član 3.

Rok za realizaciju svih Usluga Box paketa je 8 dana od podnošenja Zahtjeva, ukoliko su ispunjene tehničke mogućnosti za realizaciju istih.

Ugovor se zaključuje prilikom potpisivanja Zahtjeva-Ponude za Box paket, a stupa na snagu danom realizacije svih Usluga Box paketa.

MTEL se obavezuje da nakon zaključenja ovog Ugovora, PRETPLATNIKU dodijeli SIM karticu koja služi za identifikaciju korisnika i omogućava korišćenje Usluga uz plaćanje pretplate, Set Top Box, modem i svu neophodnu opremu potrebnu za funkcionisanje usluge Box paketa. Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

Karakteristike opreme koja se može koristiti u Mtel mreži je data na sajtu www.mtel.me.

MTEL može ograničiti terminalnu opremu na rad unutar sopstvene mreže, samo ukoliko pretplatnik opremu uzima od MTEL-a uz zaključivanje pretplatničkog ugovora sa minimalnim rokom trajanja.

MTEL se obavezuje da PRETPLATNIKU obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi, kao i mogućnost komunikacije sa hitnim službama putem SMS-a kao i podatke o lokaciji, sa koje je poziv upućen, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

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 i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori, Rješenjem o upisu u registar operatora i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.

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

U slučaju iz prethodnog stava, MTEL će obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objaviti jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja I dostaviti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, kao i hitnim službama, ukoliko to utiče na njihov rad.

MTEL-a je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati neporedno obavijesti PRETPLATNIKA, preko internet prezentaci-je, preko intemog (info) kanala ili pozivom. MTEL-a je obavezan da sve uočene smetnje i kvarove otkloni odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od momenta prijave smetnji. Veće smetnje na mreži, MTEL je obavezan da otkloni u roku od sedam dana, osim u slučaju više sile. Uočene smetnje u prijemu, PRETPLATNIK je dužan da odmah prijavi MTEL-u putem call centra na broj 1600, koji je aktivan od 00-24 h svakog dana u nedelji, u protivnom, smatraće se da PRETPLATNIK nije imao smetnji.

Član 4.

Ukoliko nisu ispunjene tehničke mogućnosti za realizaciju neke od Usluga Box paketa, ili se Pretplatnik ne odazove da preuzme opremu neophodnu za realizaciju Box paketa, MTEL u roku od 8 dana od podnošenja Zahtjeva obavještava Pretplatnika o tome. U tim slučajevima, Pretplatnik je u obavezi da, direktno u poslovnicama MTEL-a ili putem korisničkog servisa, reguliše sa MTEL-om pitanje nastavka daljeg statusa Zahtjeva za Usluge Box paketa.

MTEL je dužan da PRETPLATNIKU omogućil raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge.

MTEL nudi PRETPLATNIKU sljedeće parametre kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja poziva za fiksnu mrežu 2,39sec
- Vrijeme uspostavljanja poziva za mobilnu mrežu 2,48 sec
- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- MTEL garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je PRETPLATNIKU bila dostupna usluga.
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,
- Prijavu smetnji **na broj 12768** i tehničku podršku 24/7 za Usluge u mreži,
- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,
- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika,
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),
- Učestalost neuspješnog prenosa podataka 0%
- Učestalost neuspješnih poziva za fiksnu mrežu 0,176%
- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket (putem fiksne elektronske komunikacione mreže),
- učestalost raskinutih veza na nivou mobilne mreže <2% GSM; <2% WCDMA
- učestalost neuspješnih sms poruka u mobilnoj mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka u mobilnoj mreži <1 minuta
- učestalost neuspješnih mms poruka u 95% slučajeva < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke u 95% slučajeva <5 minuta WCDMA, <5 minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mobilnoj mreži < 4%.

Mtel će u cilju nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge, obezbijediti Korisniku podršku i održavanje, koje Korisnik može dobiti besplatnim pozivom na broj 1600.

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

Član 5.

Pretplatniku Box paketa se, omogućava korišćenje usluge TV otvorenog tipa (Osnovni paket/Osnovni mini paket). Tokom perioda važenja Ugovora, Pretplatnik se po slobodnom izboru može opredijeliti za korišćenje jednog ili više dodatnih paketa televizijskih programa za TV uslugu iz ponude MTEL-a, u kom slučaju se mjesečna naknada za korišćenje Izabranih paketa TV usluge posebno prikazuje na računu Pretplatnika, i obračunava u skladu sa važećim cjenovnikom MTEL-a.

MTEL zadržava pravo promjene broja dodatnih paketa televizijskih programa za TV uslugu kroz uvođenje novih paketa, povlačenje iz ponude pojedinih paketa ili njihovu zamjenu.

MTEL zadržava pravo promjene kanala koji sačinjavaju pakete televizijskih programa za TV uslugu, uz obavezu da Osnovni paket televizijskih programa za TV uslugu u svakom trenutku sadrži najmanje ____ kanala.

Pretplatnik može, bez ograničenja i bez naknade, izvršiti promjenu Izabраниh paketa usluge Box sa niže na višu mjesečnu naknadu utvrđenu važećim cjenovnikom MTEL-a.

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket

Član 6.

Pretplatnik se obavezuje da MTEL-u, uredno i blagovremeno, u roku naznačenom na računu, plaća cijenu mjesečne naknade za korišćenje Box paketa.

Pretplatnik se obavezuje da MTEL-u, uredno i blagovremeno, u roku naznačenom na računu, nakon utroška besplatnih resursa, uključenih u mjesečnu naknadu za Box paket, u skladu sa članom 2 Ugovora, plaća:

- cijenu za ostvareni saobraćaj preko Fiksne linije;

- cijenu za ostvareni saobraćaj preko Mobilne linije;

Cijene iz prethodnih stavova, utvrđene su cjenovnikom MTEL-a i važećom Ponudom na dan zaključenja Ugovora;

MTEL Pretplatniku ispostavlja objedinjeni račun sa specifikacijom usluga za Box paket.

Ukoliko Pretplatnik ne izvrši plaćanje računa u roku naznačenom na računu, MTEL ima pravo da Pretplatniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu i privremeno obustavi pružanje Usluga Box paketa.

MTEL će korisniku koji nije blagovremeno izmirio račun, u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja ograničiti pružanje usluge BOX paketa.

MTEL će u skladu sa svojim procedurama trajno isključiti odnosno prekinuti sa pružanjem svih Usluga, najkasnije sa danom isticanja minimalnog perioda trajanja ugovora. Danom prekida pružanja svih Usluga Ugovor se smatra raskinutim i Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja i nadoknadi štetu MTEL-u u skladu sa članom 9 Ugovora.

Član 7.

Opremu koju MTEL obezbjeđuje Pretplatniku za Box paket čine: Set top box i modem (u daljem tekstu: Oprema).

Pretplatnik je upoznat da Oprema ostaje isključivo u vlasništvu MTELa i da po Ugovoru Pretplatnik ima samo pravo korišćenja Opreme, bez mogućnosti prenošenja prava korišćenja na treća lica po bilo kom osnovu i/ili omogućavanja trećim licima da koriste kapacitete ili resurse javne elektronske komunikacione mreže MTEL-a, koji su Pretplatniku dostupni korišćenjem Usluga Box paketa preko Opreme.

Pretplatnik je dužan da po prestanku važenja Ugovora po bilo kom osnovu, Opremu vrati MTEL-u u ispravnom stanju u roku od 8 dana.

Član 8.

Pretplatnik je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cjenovnik svojih usluga, uključujući cijene korišćenja Box paketa, kao i Usluga Box paketa iz Ugovora, druge uslove pružanja usluga iz Ugovora, odnosno Opšte uslove za pružanje usluga MTEL-a, pri čemu je MTEL dužan da o tim promjenama obavijesti Pretplatnika mjesec dana unaprijed, putem sredstava informisanja, neposrednim obavještanjem, pisanim obavještenjem uz poslednji račun, preko internet prezentacije, preko internog (info) kanala ili na drugi način.)..

Ukoliko se najavljenim izmjenama mijenjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, i to na način koji je na štetu Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da u roku od mjesec dana od dana prijema takvog obavještenja, raskine Ugovor bez obaveza prema MTEL-u po osnovu prijevremenog prestanka važenja Ugovora.

Podaci o cijenama i ostalim uslovima korišćenja Box paketa mogu se dobiti na web sajtu MTEL-a, pozivanjem korisničkog servisa na broj 1600 ili u poslovnicama MTEL-a.

Pretplatnik ima pravo prenosa svih ugovornih prava u slučaju preseljenja, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za priključenje na mrežu. PRETPLATNIK plaća naknadu za preseljenje prema CJENOVNIKU MTEL-a

Član 9.

Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 24 mjeseca. Po isteku početnog minimalnog perioda važenja Ugovor se produžava na neodređeno vrijeme, ukoliko PRETPLATNIK ne otkáže dalje važenje Ugovora, najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka početnog perioda važenja Ugovora.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku.

U slučaju da PRETPLATNIK jednostrano raskine Ugovor tokom početnog minimalnog perioda važenja ugovornog odnosa, ili Ugovor tokom minimalnog perioda važenja bude raskinut od strane MTEL-a krivicom PRETPLATNIKA, PRETPLATNIK je dužan da u otkaznom roku jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu štete u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za PRETPLATNIKA.

Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu (koja je vlasništvu Mtel-a ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 8 dana od dana raskida ili je vrati neispravu i-ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Mtel-u štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cjenovniku Mtel-a, Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Mtel-a u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku.

U slučaju raskida Ugovora po isteku datog perioda Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti sve obaveze dospjele do dana raskida Ugovora, kao i da vrati svu preuzetu opremu.

U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme (koja je u vlasništvu Mtel-a) ugrađene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 10.

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, PRETPLATNIK podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, PRETPLATNIK podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem PRETPLATNIKU obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, PRETPLATNIK se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana

Ukoliko se prihvati prigovor MTEL će PRETPLATNIKU naknaditi štetu na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate (mjesečni račun). Pretplata se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i-ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge PRETPLATNIKU umanjiti račun za jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

Član 11.

PRETPLATNIK je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cijene usluga i/ili druge komercijalne uslove, o čemu će obavijestiti PRETPLATNIKA najmanje 30 (trideset) dana prije početka perioda u kome važi novi cjenovnik putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku PRETPLATNIK može otkazati ugovor bez sankcija ako su izmjene nepovoljnije po PRETPLATNIKA zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Član 12.

Pretplatnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži MTEL-a i Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži MTEL-a, a koji su objavljeni na web sajtu MTE-La, ili se sa njima lično upoznao na prodajnom mestu MTEL-a.

Pretplatnik potvrđuje da je upoznat da Opšti uslovi MTEL-a iz prethodnog stava, a koji su na snazi tokom primjene Ugovora i prihvata njihovu primjenu na pružanje Box paketa kao i Usluga Box paketa u svemu što izričito nije predviđeno Ugovorom.

Član 13.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 14

MTEL je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga, a sa drugim operatorima i mjere potrebne radi zaštite sigurnosti elektronske komunikacione mreže i usluga, u skladu sa odredbama člana 168 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Mjerama Iz prethodnog stava ovog člana, naročito se obezbjeđuje da ličnim podacima mogu pristupati samo ovlašćena lica u zakonom dozvoljene svrhe štite preneseni ili sačuvani lični podaci od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja obezbjeđuje primjena sigurnosne polirike u odnosu na obradu ličnih podataka.

Mtel garantuje tajnost ličnih podataka PRETPLATNIKA u granicama važećih zakonskih propisa. Lične podatke o PRETPLATNIKU, MTEL može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ovog Ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom.

PRETPLATNIK je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.

Ukoliko PRETPLATNIK ne obavijesti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka na način kako je to navedeno u prethodnom stavu, te zbog tog propusta račun, opomene za plaćanje i druga pismena ne mogu biti dostavljena PRETPLATNIKU, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena.

Mtel 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 zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Mtel ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fixnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja Mtel utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, TV, internet usluga.

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

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju djelova Interneta ili obavljanje telefonskog saobraćaja izvan mreže MTEL-a na koje objektivno ne može da utiče,
- za pravilno funkcionisanje priključka PRETPLATNIKA ukoliko do problema u radu priključka nastupi iz razloga na koje MTEL ne može da utiče,
- za štetu koja nastupi zbog nedozvoljenog ponašanja PRETPLATNIKA,
- za povredu prava i sigurnosti i štetu koju PRETPLATNIKU posredstvom mreže MTEL-a učini treće lice,
- za sadržaj, tačnost i bezbjednost informacija dobijenih posredstvom mreže MTEL-a.

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

Član 15.

Svi sporovi među Ugovornim stranama koji proisteknu iz Ugovora rješavaće se sporazumno, u suprotnom spor će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

Član 16.

Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovetna primjerka od kojih svaka Ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

PRETPLATNIK

MTEL

UGOVOR o korišćenju paketa usluga " Box "

Zaključen dana <dd.mm.gggg> između:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Krajja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL), i
2. Pretplatnik _____ ul. _____
br. _____, Lk.br. _____
(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama i Saglasnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost broj _____ od _____ 2017.godine, Ugovorne strane zaključuju pretplatnički ugovor kako slijedi:

Član 1.

Predmet ovog ugovora (u daljem tekstu: Ugovor) je regulisanje međusobnih odnosa Ugovornih strana povodom korišćenja paketa usluga „ Box “ (u daljem tekstu: Box paket), koje MTEL pruža Pretplatniku pod uslovima iz Ugovora.

Član 2.

Box paket je skup usluga koji omogućava, Pretplatniku kod koga postoje tehničke mogućnosti za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže na adresi pružanja usluge, za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga iz ponude MTEL-a i obuhvata sledeće:

- priključak za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže na broju 078xxxxxxx (u daljem tekstu: Fiksna linija),
- pristup Internetu, brzine protoka x MB/s, uz korišćenje jedne dinamičke IP adrese
- usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže MTEL-a, na broju 068xxxxxxx (u daljem tekstu: Mobilna linija), sa odgovarajućim postpaid tarifnim profilom.
- distribucije AVM sadržaja (TV i radio programa) usluge sa Osnovnim paketom (u daljem tekstu pojedinačno: Usluga Box paketa, zajedno: Usluga Box paketa)

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa, kao i mjesečna naknada za odabrani Box paket u toku perioda važenja Ugovora, po cjenovniku MTEL-a važećem na dan zaključenja Ugovora iznosi x eura sa uračunatim PDV-om što je dato Ponudom sa kojom je korisnik upoznat.

Zahtjev- Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.mtel.me, kao i u poslovnicama MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

U toku perioda važenja Ugovora, Pretplatnik ima pravo korišćenja dodatnih postpaid usluga javne mobilne elektronske komunikacione mreže, dodatnih TV usluga i dodatnih usluga javne fiksne elektronske komunikacione mreže, po cijenama i uslovima utvrđenim važećim cjenovnikom MTEL-a, kao i korišćenje TV usluge pod uslovima definisanim članom 5. Ugovora. Pretplatnik je saglasan da zaključenjem Ugovora gubi sve pogodnosti koje je imao u prethodnom periodu vezano za korišćenje pojedinačnih usluga MTEL-a obuhvaćenih ovim članom.

Član 3.

Rok za realizaciju svih Usluga Box paketa je 8 dana od podnošenja Zahtjeva, ukoliko su ispunjene tehničke mogućnosti za realizaciju istih.

Ugovor se zaključuje prilikom potpisivanja Zahtjeva-Ponude za Box paket, a stupa na snagu danom realizacije svih Usluga Box paketa.

MTEL se obavezuje da nakon zaključenja ovog Ugovora, PRETPLATNIKU dodijeli SIM karticu koja služi za identifikaciju korisnika i omogućava korišćenje Usluga uz plaćanje pretplate, Set Top Box, modem i svu neophodnu opremu potrebnu za funkcionisanje usluga Box paketa. Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

Karakteristike opreme koja se može koristiti u Mtel mreži je data na sajtu www.mtel.me.

MTEL može ograničiti terminalnu opremu na rad unutar sopstvene mreže, samo ukoliko pretplatnik opremu uzima od MTEL-a uz zaključivanje pretplatničkog ugovora sa minimalnim rokom trajanja.

MTEL se obavezuje da PRETPLATNIKU obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi, kao i mogućnost komunikacije sa hitnim službama putem SMS-a kao i podatke o lokaciji, sa koje je poziv upućen, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

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 i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori, Rješenjem o upisu u registar operatora i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.

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

U slučaju iz prethodnog stava, MTEL će obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objaviti jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostaviti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, kao i hitnim službama, ukoliko to utiče na njihov rad.

MTEL-a je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati nepredno obavijesti PRETPLATNIKA, preko internet prezentaci-je, preko intemog (info) kanala ili pozivom. MTEL-a je obavezan da sve uočene smetnje i kvarove otkloni odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od momenta prijave smetnji. Veće smetnje na mreži, MTEL je obavezan da otkloni u roku od sedam dana, osim u slučaju više sile. Uočene smetnje u prijemu, PRETPLATNIK je dužan da odmah prijavi MTEL-u putem call centra na broj 1600, koji je aktivan od 00-24 h svakog dana u nedelji, u protivnom, smatraće se da PRETPLATNIK nije imao smetnji.

Član 4.

Ukoliko nisu ispunjene tehničke mogućnosti za realizaciju neke od Usluga Box paketa, ili se Pretplatnik ne odazove da preuzme opremu neophodnu za realizaciju Box paketa, MTEL u roku od 8 dana od podnošenja Zahtjeva obavještava Pretplatnika o tome. U tim slučajevima, Pretplatnik je u obavezi da, direktno u poslovnicama MTEL-a ili putem korisničkog servisa, reguliše sa MTEL-om pitanje nastavka daljeg statusa Zahtjeva za Usluge Box paketa.

MTEL je dužan da PRETPLATNIKU omogućil raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge.

MTEL nudi PRETPLATNIKU sljedeće parametre kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja poziva za fiksnu mrežu 2,39sec
- Vrijeme uspostavljanja poziva za mobilnu mrežu 2,48 sec
- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- MTEL garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je PRETPLATNIKU bila dostupna usluga.
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže),
- Vrijeme otklanjanja kvara na pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,
- Prijavu smetnji **na broj 12768** i tehničku podršku 24/7 za Usluge u mreži,
- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,
- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika,
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),
- Učestalost neuspješnog prenosa podataka 0%
- Učestalost neuspješnih poziva za fiksnu mrežu 0,176%
- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket (putem fiksne elektronske komunikacion mreže),
- učestalost raskinutih veza na nivou mobilne mreže <2% GSM; <2% WCDMA
- učestalost neuspješnih sms poruka u mobilnoj mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka u mobilnoj mreži <1 minuta
- učestalost neuspješnih mms poruka u 95% slučajeva < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke u 95% slučajeva <5 minuta WCDMA, <5 minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mobilnoj mreži < 4%.Mtel će u cilju nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge, obezbjediti Korisniku podršku i održavanje, koje Korisnik može dobiti besplatnim pozivom na broj 1600.
Korisnik je dužan da blagovremeno prijavljuje smetnje pozivom na broj iz prethodnog stava, koji je dostupan 24 časa 7 dana u sedmici za pomoć u rješavanju problema.

Član 5.

Pretplatniku Box paketa se, omogućava korišćenje usluge TV otvorenog tipa (Osnovni paket/Osnovni mini paket). Tokom perioda važenja Ugovora, Pretplatnik se po slobodnom izboru može opredijeliti za korišćenje jednog ili više dodatnih paketa televizijskih programa za TV uslugu iz ponude MTEL-a, u kom slučaju se mjesečna naknada za korišćenje Izabranih paketa TV usluge posebno prikazuje na računu Pretplatnika, i obračunava u skladu sa važećim cjenovnikom MTEL-a.

MTEL zadržava pravo promjene broja dodatnih paketa televizijskih programa za TV uslugu kroz uvođenje novih paketa, povlačenje iz ponude pojedinih paketa ili njihovu zamjenu.

MTEL zadržava pravo promjene kanala koji sačinjavaju pakete televizijskih programa za TV uslugu, uz obavezu da Osnovni paket televizijskih programa za TV uslugu u svakom trenutku sadrži najmanje ____ kanala.

Pretplatnik može, bez ograničenja i bez naknade, izvršiti promjenu Izabranih paketa usluge Box sa niže na višu mjesečnu naknadu utvrđenu važećim cjenovnikom MTEL-a.

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket

Član 6.

Pretplatnik se obavezuje da MTEL-u, uredno i blagovremeno, u roku naznačenom na računu, plaća cijenu mjesečne naknade za korišćenje Box paketa.

Pretplatnik se obavezuje da MTEL-u, uredno i blagovremeno, u roku naznačenom na računu, nakon utroška besplatnih resursa, uključenih u mjesečnu naknadu za Box paket, u skladu sa članom 2 Ugovora, plaća:

- cijenu za ostvareni saobraćaj preko Fiksne linije;

- cijenu za ostvareni saobraćaj preko Mobilne linije;

Cijene iz prethodnih stavova, utvrđene su cjenovnikom MTEL-a i važećom Ponudom na dan zaključenja Ugovora;

MTEL Pretplatniku ispostavlja objedinjeni račun sa specifikacijom usluga za Box paket.

Ukoliko Pretplatnik ne izvrši plaćanje računa u roku naznačenom na računu, MTEL ima pravo da Pretplatniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu i privremeno obustavi pružanje Usluga Box paketa.

MTEL će korisniku koji nije blagovremeno izmirio račun, u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja ograničiti pružanje usluge BOX paketa.

MTEL će u skladu sa svojim procedurama, korisniku koji nije izmirio račun trajno isključiti odnosno prekinuti sa pružanjem svih Usluga, Danom prekida pružanja svih Usluga Ugovor se smatra raskinutim i Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja.

Član 7.

Opremu koju MTEL obezbjeđuje Pretplatniku za Box paket čine: Set top box i modem (u daljem tekstu: Oprema).

Pretplatnik je upoznat da Oprema ostaje isključivo u vlasništvu MTELA i da po Ugovoru Pretplatnik ima samo pravo korišćenja Opreme, bez mogućnosti prenošenja prava korišćenja na treća lica po bilo kom osnovu i/ili omogućavanja trećim licima da koriste kapacitete ili resurse javne elektronske komunikacione mreže MTEL-a, koji su Pretplatniku dostupni korišćenjem Usluga Box paketa preko Opreme.

Pretplatnik je dužan da po prestanku važenja Ugovora po bilo kom osnovu, Opremu vrati MTEL-u u ispravnom stanju u roku od 8 dana.

Član 8.

Pretplatnik je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cjenovnik svojih usluga, uključujući cijene korišćenja Box paketa, kao i Usluga Box paketa iz Ugovora, druge uslove pružanja usluga iz Ugovora, odnosno Opšte uslove za pružanje usluga MTEL-a, pri čemu je MTEL dužan da o tim promjenama obavijesti Pretplatnika mjesec dana unaprijed, putem sredstava informisanja, neposrednim obavještanjem, pisanim obavještenjem uz poslednji račun, preko internet prezentacije, preko internog (info) kanala ili na drugi način.)..

Ukoliko se najavljenim izmjenama mijenjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, i to na način koji je na štetu Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da u roku od mjesec dana od dana prijema takvog obavještenja, raskine Ugovor.

Podaci o cijenama i ostalim uslovima korišćenja Box paketa mogu se dobiti na web sajtu MTEL-a, pozivanjem korisničkog servisa na broj 1600 ili u poslovnicama MTEL-a.

Pretplatnik ima pravo prenosa svih ugovornih prava u slučaju preseljenja, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za priključenje na mrežu.. PRETPLATNIK plaća naknadu za preseljenje prema CJENOVNIKU MTEL-a

Član 9.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme trajanja. PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku.

U slučaju da PRETPLATNIK jednostrano raskine Ugovor ili Ugovor tokom perioda važenja bude raskinut od strane MTEL-a krivicom PRETPLATNIKA, PRETPLATNIK je dužan da u otkaznom roku jednokratno plati sva zaostala dugovanja.

Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu (koja je vlasništvu Mtel-a ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 8 dana od dana raskida ili je vrati neispravnu i-ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Mtel-u štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cjenovniku Mtel-a, Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Mtel-a u prisustvu Pretpatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku. U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme (koja je u vlasništvu Mtel-a) ugrađene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 10.

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, PRETPLATNIK podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, PRETPLATNIK podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem PRETPLATNIKU obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, PRETPLATNIK se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana

Ukoliko se prihvati prigovor MTEL će PRETPLATNIKU naknaditi štetu na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate (mjesečni račun). Pretplata se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i-ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge PRETPLATNIKU umanjiti račun za jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

Član 11.

PRETPLATNIK je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cijene usluga i/ili druge komercijalne uslove, o čemu će obavijestiti PRETPLATNIKA najmanje 30 (trideset) dana prije početka perioda u kome važi novi cjenovnik putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku PRETPLATNIK može otkazati ugovor bez sankcija ako su izmjene nepovoljnije po PRETPLATNIKA zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Član 12.

Pretplatnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži MTEL-a i Opštim uslovima za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži MTEL-a, a koji su objavljeni na web sajtu MTE-La, ili se sa njima lično upoznao na prodajnom mestu MTEL-a.

Pretplatnik potvrđuje da je upoznat da Opšti uslovi MTEL-a iz prethodnog stava, a koji su na snazi tokom primjene Ugovora i prihvata njihovu primjenu na pružanje Box paketa kao i Usluga Box paketa u svemu što izričito nije predviđeno Ugovorom.

Član 13.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

Član 14

MTEL je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga, a sa drugim operatorima i mjere potrebne radi zaštite sigurnosti elektronske komunikacione mreže i usluga, u skladu sa odredbama člana 168 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Mjerama Iz prethodnog stava ovog člana, naročito se obezbjeđuje da ličnim podacima mogu pristupati samo ovlašćena lica u zakonom dozvoljene svrhe štite preneseni ili sačuvani lični podaci od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja obezbjeđuje primjena sigurnosne polirike u odnosu na obradu ličnih podataka.

Mtel garantuje tajnost ličnih podataka PRETPLATNIKA u granicama važećih zakonskih propisa. Lične podatke o PRETPLATNIKU, MTEL može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ovog Ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom.

PRETPLATNIK je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.

Ukoliko PRETPLATNIK ne obavijesti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka na način kako je to navedeno u prethodnom stavu, te zbog tog propusta račun, opomene za plaćanje i druga pismena ne mogu biti dostavljena PRETPLATNIKU, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena.

Mtel 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). Mtel ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fixnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagusenje Mtel utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, TV, internet usluga.

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

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju dijelova Interneta ili obavljanje telefonskog saobraćaja izvan mreže MTEL-a na koje objektivno ne može da utiče,
- za pravilno funkcionisanje priključka PRETPLATNIKA ukoliko do problema u radu priključka nastupi iz razloga na koje MTEL ne može da utiče,
- za štetu koja nastupi zbog nedozvoljenog ponašanja PRETPLATNIKA,
- za povredu prava i sigurnosti i štetu koju PRETPLATNIKU posredstvom mreže MTEL-a učini treće lice,
- za sadržaj, tačnost i bezbjednost informacija dobijenih posredstvom mreže MTEL-a.

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

Član 15.

Svi sporovi među Ugovornim stranama koji proisteknu iz Ugovora rješavaće se sporazumno, u suprotnom spor će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

Član 16.

Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovetna primjerka od kojih svaka Ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

PRETPLATNIK

MTEL
