



Crna Gora
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST
PODGORICA

Primijeno:	12.12.2018		
Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednost
012	8765/2		

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

Kralja Nikole 27a

81000 Podgorica, Crna Gora

Registarski broj : 5-0368574/026

PIB : 02655284

Broj : 57047

Datum : 11 . 12 2018. godine

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

n/r Izvršnom direktoru Darku Grguroviću

Bulevar Džordža Vašingtona 56

Podgorica

Predmet: Dostava pretplatničkog ugovora i dopunjenih opštih uslova na saglasnost

Poštovani,

Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica je dana 19.11.2018.godine, od Agencije za elektronske medije dobilo Odobrenje za pružanje AVM usluge na zahtjev "m:SAT", koju uslugu ćemo korisnicima pružati posredstvom satelitskog distributivnog sistema neodređenom broju korisnika.

S tim u vezi, u skladu sa članom 149 i 153 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list Crne Gore", br. 040/13 od 13.08.2013, 056/13 od 06.12.2013, 002/17 od 10.01.2017), u prilogu dopisa dostavljamo Agenciji na saglasnost dopunjene opšte uslove za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže MTEL-a (napominjemo da se radi o opštim uslovima na koje već imamo saglasnost Agencije, koji su sada dopunjeni sa opisom DTH tehnologije, uz manje korekcije) i model Pretplatničkog ugovora o korišćenju usluge putem satelitske opreme (m:SAT usluga), koji je rađen po modelu takođe odobrenog ugovora za pružanje KDS usluge, sa primjerom obrasca /ponude u kom su sadržani komercijalni elementi paketa, kao i Odobrenje Agencije za elektronske medije br.02-2117/3 od 19.11.2018.godine.

Najljubaznije Vas molimo da nakon pregleda dostavljenih dokumenta od strane stručnih službi Agencije, iste dostavite na saglasnost Savjetu Agencije.

S poštovanjem,



Izvršni direktor „MTEL“ d.o.o.



Vladimir Lučić, dipl.ing

OPŠTI USLOVI
NA USLUGE JAVNE FIKSNE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE
MREŽE
DRUŠTVA ZA TELEKOMUNIKACIJE „MTEL“ d.o.o. PODGORICA

1. 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 dodjele 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 ili radi isporuke televizijskih i radio programa preko satelita do odgovarajuće terminalne opreme instalirane na fiksnoj lokaciji Pretplatnika (MSAT usluga).

1.2. Važeća verzija Opštih uslova, kao i Cjenovnik, javno su dostupni preko zvaničnog internet sajta MTEL-a (www.mtel.me), poslovnica MTEL-a, ovlašćenih 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-Ponuđu za izabrani paket usluga, u pisanoj formi na standardnom formularu MTEL-a i svojim potpisom potvrđuje vjerodostojnost datih podataka. U Zahtjevu-Ponuđi, 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 ovlašćenom licu MTEL-a ili na ovlašćenom prodajnom mjestu svoje identifikacione isprave odnosno sve druge informacije, isprave, dokumenta, ovlašćenja, koja su navedena u Zahtjevu-Ponuđi 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 unosenje 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 pisanoj obliku obavijesti MTEL o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Zahtjevu-Ponuđi 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 ispuní 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.

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 UREĐAJA

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 obliku.

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. MSAT USLUGA

5.1. MSAT usluga je usluga distribucije televizijskog i radijskog programa putem satelitskog prijemnika za prijem signala koji se odašilje putem satelita i dostupna je svim zainteresovanim Korisnicima na teritoriji Crne Gore, ukoliko za izvršavanje iste postoje tehničke mogućnosti.

5.2. Satelitska oprema koja je neophodna Pretplatniku za korišćenje MSAT usluge sastoji se od: digitalnog satelitskog prijemnika, satelitske antene – tanjira sa priborom i LNB-a (eng: low noise block downconverter konvertor frekvencija).

5.3. Pretplatnik će prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa iznajmiti od MTEL-a kompletnu satelitsku opremu na korišćenje. Prilikom instalacije korisnik plaća instalacionu taksu odnosno naknadu za radove priključenja za MSAT uslugu, što će biti precizno definisano Cjenovnikom.

5.4. U slučaju krađe satelitske opreme (kompletne ili bilo kojeg njenog dijela), Pretplatnik koji je dobio opremu na korišćenje za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, moći će da dobiju novu opremu na korišćenje pod uslovom da je o tome obavijeste nadležne državne organe i Mtel i pruži dokaz u vidu zapisnika koji je sačinilo za to ovlašćeno lice u nadležnom izvršnom organu, kao i da nadoknadi 80% protivvrijednosti ukradene opreme. Nakon ispunjenja ovih uslova Pretplatniku će biti omogućeno dobijanje nove satelitske opreme na korišćenje uz obavezu plaćanja priključne takse, u suprotnom Pretplatnik je u obavezi da nadoknadi Mtel-u, punu protivvrijednost satelitske opreme u skladu sa Ponudom i Cjenovnikom Mtel-a.

6. USLUGE I MREŽA

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

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

6.3. Pretplatnik može tražiti da umjesto sa postojeće lokacije 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.

6.4. 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 ukloni 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

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. 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.

6.9. 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 uključenje Usluga.

7. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

7.1. Pretplatnik je saglasan da Mtel, u skladu sa Cjenovnikom, vrši instalaciju i održavanje opreme (CPE uređaj za korisnike koji su izbarali WiMAX paket, Set top box i modem za korisnike kablovske distributivne mreže, odnosno satelitsku opremu za korisnike MSAT usluge 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 nabaviti 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.

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

7.3. 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).

7.4.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.

7.5.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.

7.6. 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.

8. PRAVO PRETPLATNIKA NA OGRANIČENJE POTROŠNJE

8.1. 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.

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

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

9. CIJENE I PLAĆANJE

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

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

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

9.3. 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 dospijea. MTEL ne odgovara za dostavu računa.

9.4. Pretplatnik ima pravo da za poslednjih šest mjeseci 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.

9.5. MTEL može u svakom trenutku da izmijeni cijene Usluga, tarife pakete, i/ili druge komercijalne uslove, o čemu obavještava 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.

9.6. 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 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.

10. USTUPANJE UGOVORA

10.1. 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.

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

11. OGRANIČENJE I PREKID USLUGA

11.1. U slučaju docnje 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 zaostala dugovanja i nadoknadi štetu MTEL-u u skladu sa članom 16.2. Opštih uslova.

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

11.3. MTEL može nakon obavještenja Pretplatnika, ograničiti ili prekinuti korišćenje Usluga ukoliko Pretplatnik i pošlje opomene MTEL-a nastavi da vrši zloupotrebe korišćenja Usluga MTEL-a. Ukoliko se nastavi sa istim i pošlje isteka prekida ili ograničenja Usluga, MTEL ima pravo da raskine ugovorni odnos. Pretplatnik je u obavezi da plaća pretplatu i za period trajanja ograničenja.

11.4. 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.

12. KVALITET SERVISI/USLUGA

12.1.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,

12.1.1.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 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 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 zamračivanja 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.

13. PRIGOVOR

13.1. 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.

13.2. MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanim 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.

13.3. 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.

14. ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

14.1. Pri korišćenju Usluga MTEL-a zabranjeno je:

- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanese štetu bilo koje vrste MTEL-u, Pretplatniku ili drugom licu, koji diskriminišu, vređaju odnosno da su neugodne, nemoralne, prijeteće, obmanjujuće, pogrдне, 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.

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

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

15. PRIVATNOST I SIGURNOST

15.1. 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.

15.2. MTEL određuje pretplatnički broj Pretplatnika TEL paketa.

15.3. 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.

15.4. 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.

15.5. 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.

15.6. 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.

16. LIMIT I USLOVI KORIŠĆENJA

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

16.2. 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.

16.3. MTEL je dužan da na Zahtjev Pretplatnika omogućio 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 obavještanje MTEL-a.

16.4. 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.

17. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

17.1. 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.

17.2. 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.

17.3. 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.

17.4. 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.

18. KORISNIČKI SERVIS

18.1. 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.

19. MOGUĆNOST POZIVANJA HITNIH SLUŽBI

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

19.2.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.

20. SERVISNE INFORMACIJE

20.1. 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.

21. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

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

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

UGOVOR

o korišćenju usluge putem satelitske opreme (MSAT usluga)

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 omogući PRETPLATNIKU korišćenje usluge, kojom se vrši isporuka televizijskih i radio programa organizovanih u pakete, preko satelita do odgovarajuće terminalne opreme instalirane na lokaciji Pretplatnika. (u daljem tekstu MSAT usluga ili Usluga),

Preduslov za korišćenje MSAT usluge je instalacija na lokaciji Pretplatnika odgovarajuće satelitska opreme koja sastoji se od: digitalnog satelitskog prijemnika, satelitske antene –tanjira sa priborom i LNB-a (eng: low noise block downconverter konvertor frekvencija).

Korisnik potpisivanjem Zahtjeva/Ponude bira paket MSAT usluge.

:

Član 2.

MTEL-a se obavezuje da će omogućiti korišćenje MSAT usluge u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva od strane korisnika, koji pretplatnik podnosi potpisivanjem Zahtjeva/Ponude za izabrani paket usluga, ukoliko postoje tehničke mogućnosti. PRETPLATNIK se obavezuje da će MTEL-u platiti instalacionu taksu, odnosno naknadu za radove i postavljanja satelitske antene i terminalne opreme, u cilju omogućavanja pružanja MSAT usluge 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 podnošenja 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 biti 30 dana unaprijed i na pogodan način obaviješten preko sredstava informisanja, neposrednim obavještanjem, pisanim obavještanjem 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; isporuči i/ili instalira opremu koji su po Ugovoru obezbijeđeni od strane Mtel-a, te da podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost Usluge koju Mtel pruža putem MSAT usluge.

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 Uslugu 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 HD kanala, kablovski internet, |PAYTV i 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-a je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa MSAT usluzi dužoj 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 n 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.

Cijena MSAT Usluge i druge komercijalne uslove određuje MTEL u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa, kao i mjesečna cijena (pretplata) za izabranu uslugu, a zavisno od izabranog paketa i su definsani Zahtjevom/Ponudom.

Terminalna oprema koju, za potrebe realizacije MSAT usluge obezbeđuje Mtel, ostaje vlasništvo Mtel-a. Pretplatnik je dužan da po prestanku važenja Ugovora, po bilo kom osnovu, terminalnu opremu vrati Mtel-u u ispravnom stanju, u roku od 8 (osam) dana od datuma prestanka istog. U slučaju oštećenja ili otuđenja terminalne opreme, kao i u slučaju da po prestanku važenja ovog Ugovora, Pretplatnik ne vrati, ili vrati u neispravnom stanju terminalnu opremu ili njen dio, Pretplatnik je dužan da Mtel-u nadoknadi vrijednost.

Mjesečna pretplata za Uslugu i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje MTEL naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi paketi Usluga

Cijene za svaki pojedinačni i 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.

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 ugovorenu Uslugu, uključujući pripadajuće obaveze po osnovu javnih prihoda (fiskalne obaveze, doprinosi, takse i dr.). Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL (pošte, banke, poslovnice...) 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 Uslugu Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se na pogodan način (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica .

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 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),
- 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 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 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 PRETPLATNIK plaća naknadu za preseljenje prema CJENOVNIKU MTEL-a. Za ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA, naplaćuje se posebna naknada koja ne smije biti veća od nadoknade za zasnivanje pretplatničkog odnosa .

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 se obavezuje da će Uslugu koristiti sa pažnjom dobrog domaćina u skladu sa uslovima Ugovora. Oštećenje ili uništenje opreme i instalacija, kao neovlašćena priključenja drugih PRETPLATNIKA na Uslugu 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, 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 svim elementima, kapacitetima i performansama mreže za pristup MSAT usluzi.

MTEL neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju Usluge izvan mreže MTEL-ana 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.

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, potpisivanjem zahtjeva za raskid u poslovnica Mtel-a;
- plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, u zavisnosti sta je povoljnije za korisnika;
- 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) 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

Društvo za telekomunikacije MTEL d.o.o.
Kralja Nikole 27a, Podgorica
Broj zahtjeva/datum podnošenja

ZAHTJEV/PONUĐA ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

1. PODACI O KORISNIKU

1. BROJ KORISNIKA 11222
2. IME I PREZIME Dario Roksandić
3. MATIČNI BROJ 2012978330059
4. BROJ LIČNE KARTE 252447415
5. ADRESA, MJESTO PREBIVALIŠTA I POŠTANSKI BROJ
Zelenika bb, Podgorica 81000
6. TELEFON 068100236

2. PODACI O ADRESI NA KOJOJ SE NAPLAĆUJE RAČUN UKOLIKO SE RAZLIKUJE OD GORE NAVEDENE

1. IME I PREZIME Dario Roksandić
2. ADRESA I MJESTO/POŠTANSKI BROJ
Zelenika bb, Podgorica 81000

3. PODACI O USLUGAMA

1. PAKET
mSAT TV paket

2. DODATNE USLUGE
Dodatni TV prijemnik

4. PODACI O KUPLJENOM PROMO UREĐAJU

1. NAZIV/MODEL
2. SERIJSKI BROJ (IMEI)
3. MP Cijena UREĐAJA 0,00€
4. CIJENA U PAKETU 0,00€
5. PRODAJA NA RATE DA NE
6. BROJ RATA
7. IZNOS RATE 0,00€

5. PODACI O PRISTUPNOM UREĐAJU

PRISTUPNI UREĐAJI	Cijena (sa PDVom)
STB za uslugu mSAT	50 eura
Antena (sa LNBom) za uslugu mSAT	50 eura

Navedena oprema nije namijenjena za slobodnu prodaju, prikazane cijene odnose se na trošak koji korisnik plaća u slučaju oštećenja ili gubitka opreme. Korisnik vrši plaćanje navedene opreme na rate, uz mjesečni račun po osnovu potpisanog ugovora. Instalirana oprema je evidentirana u reversu koji je sastavni dio pretplatničkog ugovora.

Naknada za pristup MSAT usluzi iznosi 126 eura.

Svim korisnicima koji potpišu ugovor na 24 mjeseca, u skladu sa odlukom broj _____ odobrava se popust na pretplatu u iznosu rate za "Naknadu za pristup usluzi",.

Korisnik svojim potpisom potvrđuje da prihvata Ponudu i da su svi podaci vjerodostojni.

Korisnik svojim potpisom potvrđuje da je saglasan da se njegov matični broj može koristiti za potrebu zaključenja pretplatničkog ugovora.

Datum: 04.12.2018.godine

ZA KORISNIKA

Ime _____

Ulica _____

Prezime _____

Broj _____

Broj lične karte/pasoša _____

Grad _____

Preplatnički broj _____

Poštanski broj _____

ID pretplatnika _____

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

DA NE

četrvtak 04 oktobar, 2018.

Datum registracije

Mjesto registracije

Pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđujem/o da su podaci i dokumenta prezentovana na uvid u cilj identifikacije, verodostojni i tačni.

Podatke o korisniku operator može koristiti samo u svrhe: pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida pretplatničkog ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa u skladu sa Zakonom.

Datum zaključenja ugovora: _____, 2018.

Potpis ovlašćenog lica _____

Potpis korisnika _____

Sljedeća polja su neobavezna za popunjavanje od strane korisnika

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

Potpis korisnika

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

mSAT tv paketi

- Instalacije mSAT tv paketa zavisi od tehnickih mogucnosti prikljucenja lokacije korisnika
- Ugovor se potpisuje na 12 i 24 mjeseca
- U promotivnom periodu se ne naplacuje instalaciona taksa, antena i STB
- Uz mSAT tv pakete korisnik može odabrati i dodatne TV pakete
- Korisnici mSAT tv paketa, imaju i mogucnost da prate TV sadržaje na više TV uređaja. U ponudi su:

Dodatni TV prijemnik

- Cijena pretplate 3,0€(sa PDV-om)

mSAT tv paketi	Cijena pretplate (sa PDVom)	Ugovor 12 mjeseci	Ugovor 24 mjeseca
Start paket	10,9		
Plus paket	14,9		
Max paket	18,9		

TV PAKET- TRENUTNI SPISAK KANALA

PODACI O OBIMU I STRUKTURI PROGRAMSKIH PAKETA				
Broj programa u osnovnom paketu			55	
Lista programa u osnovnom paketu				
	Naziv programa	Radio /TV	Crnogorski ili Strani	Opšti ili Specijalizovani ¹
1	TV Vijesti	TV	CG	Info
2	TV Teuta HD	TV	CG	Opšti
3	TV Srpska	TV	CG	Info
4	tB1	TV	CG	Opšti
5	RTV Corona	TV	CG	Opšti
6	RTS 1 HD	TV	Strani	Opšti
7	RTS 2 HD	TV	Strani	Opšti
8	RTS HD	TV	Strani	Opšti
9	RTS Svet	TV	Strani	Opšti
10	O2	TV	Strani	Opšti
11	Prva TV	TV	Strani	Opšti

12	Prva Max	TV	Strani	Opšti
13	Superstar TV	TV	Strani	Opšti
14	Prva World	TV	Strani	Opšti
15	Al Jazeera Balkans HD	TV	Strani	Opšti
16	TV Hram	TV	Strani	Opšti
17	RTS Drama	TV	Strani	Filmski / Serijski
18	RTS Trezor	TV	Strani	Opšti
19	RTS Muzika	TV	Strani	Muzički
20	RTS Život	TV	Strani	Dokumentano / Zabavni
21	RTS Kolo	TV	Strani	Muzički / Obrazovni
22	RTS Poletarac	TV	Strani	Dječiji
23	TV 1 Sarajevo	TV	Strani	Opšti
24	TV Most Zvečan	TV	Strani	Opšti
25	TV K:CN1	TV	Strani	Muzički
26	K:CN Music 2	TV	Strani	Muzički
27	K:CN Svet Plus 3	TV	Strani	Muzički
28	Arena Sport 1 HD	TV	Strani	Sportski
29	Arena Sport 2 HD	TV	Strani	Sportski
30	Arena Sport 3 HD	TV	Strani	Sportski
31	Arena Sport 4 HD	TV	Strani	Sportski
32	Arena Sport 5 HD	TV	Strani	Sportski
33	Arena Sport 1 SD	TV	Strani	Sportski
34	Arena Sport 2 SD	TV	Strani	Sportski
35	Arena Sport 3 SD	TV	Strani	Sportski
36	Arena Sport 4 SD	TV	Strani	Sportski

37	Arena Sport 5 SD	TV	Strani	Sportski
38	STS International	TV	Strani	Opšti
39	Dorcel TV HD	TV	Strani	Za Odrasle
40	DW English	TV	Strani	Info
41	BBC WORLD News HD	TV	Strani	Info
42	Euronews HD	TV	Strani	Info
43	BBC Earth	TV	Strani	Dokumentarni / Zabavni
44	Brazzers TV	TV	Strani	Za Odrasle
45	C Music	TV	Strani	Muzički
46	Studio B	TV	Strani	Opšti
47	TV S	TV	Strani	Muzički
48	Balkan TV	TV	Strani	Opšti
49	RTV Nikšić HD	TV	CG	Opšti
50	Balkan hot 1	TV	Strani	Za Odrasle
51	Balkan hot 2	TV	Strani	Za Odrasle
52	A1	TV	CG	Opšti
53	TV Budva	TV	CG	Opšti
54	TV 777	TV	CG	Opšti
55	TV Duga	TV	Strani	Muzički

AKTIVIRANE PROMOCIJE

U skladu sa zahtjevom koji je dio pretplatničkog ugovora korisniku su aktivirane sljedeće promo povoljnosti/pretplate:

Korisnik
