



Broj 02-5360
Podgorica 21-07-2016 9

Telenor doo
Rimski trg 4
81000 Podgorica
www.telenor.me

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost
Bulevar Džordža Vašingtona 56, Kula C
Podgorica
Savjetu Agencije
g. Šaleta Đurović

Crna Gora
AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST
Broj 0102-4549/1
Podgorica, 22. 07 2016 god
21.07.2016 godine

Predmet: Usaglašavanje Opštih uslova za fiksnu i mobilnu mrežu, pretplatničkih ugovora (za poslovne korisnike i fizička lica), ugovora o pružanju usluga elektronskih komunikacija za pravna lica (biznis ugovor), ugovora za prepaid korisnike i pretplatničkog ugovora za fiksnu mrežu sa Planom numeracije (SI list CG br. 021/14), koje su inicirane Vašim dopisima br. 0403-2679/1 od 04.05.2016 godine kao i br. 0403-2679/3 od 03.06.2016 godine.

Poštovani,

Navedenim dopisma Agencije, konstatovano je da se Planom numeracije kratki kodovi 118a(b) koriste za davanje informacija o telefonskim brojevima pretplatnika i da se ovi brojevi ne mogu koristiti u druge svrhe. S tim u vezi predloženo je Telenoru da kao broj za kontakte sa korisnicima koristi broj 1700, što je u skladu sa Planom numeracije. U dijelu rokova za usklađivanje usaglašen je stav da se broj 1700, kao broj za kontakte sa korisnicima, koristi počev od 15.09.2016 godine s tim da bi se broj 1188 koristio u iste svrhe paralelno sa brojem 1700 do 01.11.2016 godine. Ovaj prelazni period zajedničkog korišćenja poslužio bi da se korisnici prilagode novoj numeraciji korisničkog servisa. Nakon 01.11.2016 godine, kao jedini broj korisničkog servisa koristće se broj 1700.

S tim u vezi, obavještavamo Vas da je Telenor, izvršio usklađivanje Opštih uslova i navedenih ugovora sa predmetnim Planom numeracije. U smislu odredbi člana 149 stav 1 i 153 stav 3 Zakona o elektronskim komunikacijama, Savjetu Agencije dostavljamo na saglasnost:

- Opšte uslove pružanja i korišćenja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mobilnoj mreži Telenor d.o.o. Podgorica,
- Opšte uslove pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenor d.o.o. Podgorica,
- postpaid pretplatnički ugovor za fizička lica,
- postpaid pretplatnički ugovor za poslovne korisnike,
- postpaid ugovor o pružanju usluga elektronskih komunikacija za pravna lica (biznis ugovor),
- pretplatnički ugovor za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga javne fiksne komunikacione mreže Telenora;
- ugovor o pružanju prepaid usluga.

S poštovanjem,

Za Telenor

Sandra Štajner
Izvršna direktorka



**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA I KORIŠĆENJA ELEKTRONSKIH
KOMUNIKACIONIH USLUGA U JAVNOJ FIKSNOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI TELENOR D.O.O PODGORICA
(U daljem tekstu: Opšti uslovi)**

**Član 1.
Predmet i primjena**

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga Telenora d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Telenor) za fizička, pravna lica i preduzetnike (U daljem tekstu: Pretplatnici).

Opšti uslovi su obavezujući za Telenor i Pretplatnike i primjenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako se ugovorom Telenor i Pretplatnik ne dogovore drugačije. Korisnik se sa sadržinom Opštih uslova može upoznati na način naveden u članu 2 kao i njihovim preuzimanjem u Telenor prodavnicama bez naknade.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na sve usluge koje je Telenor ovlašćen da pruža Korisnicima na osnovu važećih akata izdatih od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) i važećih cjenovnika.

Ovi Opšti uslovi donijeti su na osnovu člana 148 i 149 Zakona o elektronskim komunikacijama Crne Gore (Sl. list Crne Gore 40/2013). Na sve što nije regulisano Opštim uslovima primeniće se sadržina pojedinačnih pretplatničkih ugovora između Telenora i Pretplatnika, odnosno odredbe pozitivnih propisa Crne Gore.

**Član 2.
Javnost, izmjene i dopune
Opštih uslova**

Telenor je dužan da Opšte uslove učini javnim i dostupnim na svojoj internet stranici www.telenor.me.

Telenor ima pravo i obavezu da Opšte uslove dopunjuje i mijenja radi usklađivanja sa promjenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, poslovne politike Telenora i potreba Korisnika, nakon prethodno pribavljene saglasnosti Agencije.

Telenor će o izmjenama i dopunama Opštih uslova upoznavati Korisnike na sledeća dva načina:

- Putem internet stranice www.telenor.me,
- putem dva štampana medija koja se distribuiraju na teritoriji Crne Gore,

Izvršene izmjene i dopune Opštih uslova biće obavezujuće za Telenor i Korisnike u roku od 8 dana počev od dana objave na internet stranici Telenora.

**Član 3.
Zahtjev za korišćenje usluga i zaključenje pretplatničkog ugovora**

U slučaju postojanja tehničkih mogućnosti za realizaciju zahtjeva, Telenor će sa Pretplatnikom zaključiti Pretplatnički ugovor i omogućiti mu pružanje usluga preko radiorelejnog ili optičkog pristupa javnoj fiksnoj mreži Telenora u roku od 8 dana od dana obezbeđivanja tehničkih uslova.

Pretplatnički ugovor sa pretplatnikom se po pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme. Ukoliko su Pretplatničkim ugovorom, Pretplatniku dodijeljene određene povlastice Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja, u kom slučaju se Pretplatnik obavezuje da određeni period koji je definisan Pretplatničkim ugovorom ostane u pretplatničkom odnosu sa Telenorom. Po isteku perioda na koji se Pretplatnik obavezao da ostane u pretplatničkom odnosu sa Telenorom, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme.

Telenor će takođe u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućiti svojim korisnicima zaključenje pretplatničkog ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu (distancioni ugovori) kao i zaključenjem ugovora van poslovnih prostorija, na način kako je to predviđeno Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskom potpisu.

Telenor ima pravo da odbije zaključenje ugovora ukoliko utvrdi da Korisnik zloupotrebljava ili omogućava trećem licu zloupotrebu neke od elektronskih komunikacionih usluga koje pruža Telenor ili svojstvo Korisnika usluga

Telenora.

Telenor ne odgovara za nemogućnost otpočinjanja korišćenja usluga od strane Pretplatnika, ukoliko Pretplatnik ne obezbijedi odgovarajuću telekomunikacionu opremu i kućnu instalaciju u okviru svojih prostorija potrebnu za korišćenje usluga.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je dužan da se kod Telenora legitimiše, i to:

- domaća fizička lica na osnovu važećih identifikacionih isprava (biometrijska lična karta) a strani državljani na osnovu putnih isprava odnosno Vize za kratki i dugi boravak (klase C i D) odnosno lične karte za strance odnosno diplomatske lične karte. Za raseljena i izbjegla lica potrebna je lična karta za strance.
- pravna lica i preduzetnici na osnovu izvoda iz registracije kod Centralnog registra Privrednog suda u Podgorici (ili drugog nadležnog organa), rješenja Poreske Uprave o registraciji PDV-a i kartona deponovanih potpisa lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata. Telenor može zadržati u trajni posjed fotokopije dokumenata na osnovu kojih je izvršeno legitimisanje, ukoliko je korisnik prethodno dao pisanu saglasnost.

Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik vrši izbor usluga i tarifnog paketa. Naziv usluga i izabranog tarifnog paketa kao i opis istih sadržan je u Pretplatničkom ugovoru, što podrazumjeva da je Pretplatnik upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cijene i uslove za korišćenje izabrane usluge i tarifnog paketa.

Pretplatnički ugovor stupa na snagu danom potpisivanja istog od strane Telenora i Pretplatnika.

Pretplatnik je obavezan da usluge Telenora koristi u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore, pravilima ponašanja i načinima korišćenja interneta kako bi se obezbjedila zaštita drugih Pretplatnika Telenora i javne fiksne mreže u cjelini kao i internet mreže koju obezbjeđuje Telenor putem svoje fiksne mreže i da se o istima informiše putem internet adresa www.telenor.me koje sadrže relevantne informacije odnosno na drugi pogodan način. Pretplatnik je takođe obavezan da bez odlaganja prijavi svaki problem u funkcionisanju usluge i korisničkog naloga, radi evidentiranja istog od strane Telenora.

Član 4. Provjera urednog plaćanja

Započinjanjem postupka pružanja tražene usluge (pristupa mreži, kupovine terminalne opreme i sl), Telenor može izvršiti provjeru podataka koji se odnose na pretplatnika kako bi utvrdio da li je izmirio sve svoje dospjele obaveze, bez posebne saglasnosti Pretplatnika. Telenor će vršiti ovu provjeru isključivo na osnovu podataka koje posjeduje u svojoj internoj bazi za korisnike.

Ukoliko podaci do kojih dođe Telenor ukazuju na to da pretplatnik neuredno ispunjava dospjele obaveze ili da krši druge uslove utvrđene ugovorom, Telenor će odlučiti o ograničenju/prekidu pružanja svojih usluga Pretplatniku, i o tome obavijestiti Pretplatnika.

Član 5. Plaćanje i mjere usled neizmirenja dugovanja

Pretplatnik je dužan da plati cijenu za usluge izvršene od strane Telenora, na osnovu računa koji će Telenor ispostavljati Pretplatniku najmanje jednom mjesečno. Ažuriranje pruženih usluga vrši se posljednjeg dana u mjesecu za tekući mjesec.

Račun dospijeva za plaćanje svakog 15. u mjesecu za prethodni mjesec. Pretplatnik je dužan da račun plati najkasnije u roku od 8 dana počev od dana dospjeća.

U slučaju da Pretplatnik ne plati račun u roku od 8 dana počev od dana dospjeća, Telenor je ovlašćen da Pretplatniku obustavi odlazni saobraća (privremeno isključenje), izuzev pristupa i korišćenja broja za pozivanje u hitnim slučajevima „112“. Pretplatniku će se ostaviti rok od 30 dana od dana privremenog isključenja da ispuni svoje obaveze. Ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze Telenor će ponovo aktivirati odlazni saobraćaj uz obračun odgovarajuće naknade u skladu sa cjenovnikom. Ukoliko Pretplatnik ne plati dospjela potraživanja u narednom roku od 30 dana nakon privremenog isključenja, Telenor ima pravo da trajno isključi

pretplatnički broj i prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku. Za ponovno uključenje broja naplaćuje se posebna naknada po važećem Cjenovniku.

Račun koji Telenor ispostavlja sadrži: iznos pretplate, naknadu za izvršene usluge, obaveze po osnovu poreza na dodatu vrijednost i druge elemente u skladu sa zakonom.

Član 6.

Izostanak računa

Obračun pruženih usluga Telenor će bez odlaganja dostaviti ovlaštenom isporučiocu. S tim u vezi Telenor nije odgovoran ukoliko Pošta ili drugi ovlašćeni isporučilac blagovremeno ne dostavi Pretplatniku račun za pružene telekomunikacione usluge.

Pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mjesečnog računa, obavijesti Telenor o izostanku računa za prethodni mjesec, zatraži obavještenje o visini računa i/ili u Telenor prodavnici/ili Pošti Crne Gore i/ili drugog ovlašćenog pravnog lica, zatraži duplikat računa.

U svakom slučaju, smatraće se da je Pretplatnik upoznat sa svojim zaduženjima za prethodni mjesec najkasnije 15. dana u mjesecu, tj. da tog dana nastupaju posledice kao da je račun blagovremeno primio.

Član 7.

Reklamacije

Ukoliko Pretplatnik smatra da obračun usluga nije pravilno izvršen, može podnijeti pisanu reklamaciju Telenoru na ispostavljeni račun u roku od 8 dana počev od dana prijema računa, uz istovremenu obavezu da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa u roku dospelosti za plaćanje računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga korisnik podnosi u pisanoj formi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja.

Reklamacije se dostavljaju neposredno u prodavnicama Telenora, u pisanoj formi preko pošte na adresu Telenora Rimski Trg 4 Podgorica – služba napredne podrške korisnicima, kao i na email adresu: reklamacije@telenor.me Telenor ne odgovara za nedostatak kvaliteta usluge usled objektivnih uzroka koji se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, kao i zbog radova na održavanju i izgradnji mreže.

Ukoliko se pisana reklamacija odnosi na nesaobraznost ili neispravnost telefona, ili drugog uređaja u garantnom roku, ovlašćeno lice ili ovlašćeni servis od strane proizvođača dužan je da saobraznost ili ispravnost potvrdi, otkloni ili odobri zamenu uređaja novim. U tom smislu, Telenor će na osnovu izveštaja ovlašćenog lica ili ovlašćenog servisa odgovoriti na reklamaciju.

Telenor je dužan da u roku od 8 dana po prijemu reklamacije korisniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamaciju. Odluka se može dostaviti i na odgovarajuću e-mail adresu, uz obavezu Telenora da korisniku dostavi pravnu pouku.

U slučaju da Telenor odbije reklamaciju Pretplatnika ili ne odluči o istom u roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana.

Do trenutka odluke po reklamaciji, odnosno, do konačne odluke Agencije po žalbi Pretplatnika, Telenor može privremeno obustaviti odlazni saobraćaj Pretplatniku, ukoliko Pretplatnik u roku dospelosti ne plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa, osim pristupa i korišćenja za pozive u hitnim slučajevima „112“.

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava I ovog člana u narednom roku od 30 dana nakon obustave odlaznog saobraćaja, ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku.

Član 8

Kvalitet usluga, oblast pokrivenosti i obeštećenje

Telenor pruža usluge propisanog kvaliteta. O parametrima kvaliteta usluga koje nudi Telenor, Korisnici se mogu upoznati na internet adresi www.telenor.me kao i u Telenor prodavnicama gdje su vidno istaknuti u formi izvještaja. Minimalni ponuđeni parametri kvaliteta kao i uslovi pod kojim se ostvaruje ponuđena brzina širokopojasnog internet

bliže je definisana pretplatničkim ugovorom.

Oblast pokrivenosti pružanja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora je teritorija Crne Gore. Telenor zadržava pravo provjere tehničkih mogućnosti za omogućavanje korišćenje usluga od strane Pretplatnika, za svaki pojedinačni slučaj.

U slučaju da se utvrdi da pružena usluga nije ugovorenog kvaliteta, korisnik u roku od 8 dana počev od saznanja o smanjenjem kvalitetu usluge, može da zahtijeva raskid zaključenog ugovora i vraćanje svih unaprijed plaćenih naknada. Bliži uslovi i način refundiranja propisani su pretplatničkim ugovorom.

Član 9. Terminalna oprema

Pretplatnik je obavezan da obezbjedi o svom trošku kućnu instalaciju i telekomunikacionu opremu (kućna centrala, telefonski aparat i dr.) za omogućavanje korišćenja usluga Telenora.

Terminalnu opremu (ruter, modem, svič i druga oprema na osnovu koje se može koristiti telekomunikaciona oprema Pretplatnika iz prethodnog stava), za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora, obezbjeđuje Telenor davanjem iste na korišćenje Pretplatniku. Prilikom primopredaje opreme, Pretplatniku će biti izdat revers u kome će biti navedna vrsta opreme koja je data na korišćenje.

Terminalna oprema, izuzev ako ugovorom nije drugačije predviđeno, ne prelazi u vlasništvo Pretplatnika.

Pretplatnik je dužan da se pridržava tehničkih uputstava za korišćenje terminalne opreme.

Telenor će izvršiti sva neophodna konfigurisanja terminalne opreme i unos podataka koji Pretplatniku obezbjeđuju paket usluga koje je izabrao.

Pretplatnik je obavezan da u slučaju podnošenja zahtjeva za jednostrani raskid ugovora, odnosno prestanka pretplatničkog ugovora iz bilo kog razloga, omogući Telenoru deinstalaciju opreme koja mu je data na korišćenje u roku od 3 dana od dana raskida pretplatničkog ugovora i da istu vrati Telenoru u ispravnom i neoštećenom stanju.

Ukoliko Pretplatnik ne dozvoli Telenoru deinstalaciju opreme i/ili ne vrati Telenoru terminalnu opremu ili je vrati u oštećenom ili neispravnom stanju, dužan je da Telenoru plati puni iznos naknade za vrijednost terminalne opreme prema važećem cjenovniku Telenora za opremu koja je data na korišćenje odnosno ukoliko takva oprema više nije u ponudi za opremu istog ranga kao oprema koja je data na korišćenje, a koju će Telenor fakturisati Pretplatniku uz poseban račun ili uz mjesečni račun za pružene usluge.

Pretplatnik se obavezuje da ne koristi opremu i/ili uređaje na način koji bi mogao da uznemirava ili narušava prava trećih lica ili da naruši javni red i mir, kao i da spriječi korišćenje navedene opreme od strane trećih lica ako bi takvo korišćenje bilo u suprotnosti sa Opštim uslovima i pozitivnim propisima Crne Gore.

Ukoliko se navedena oprema koristi suprotno prethodnom stavu, Telenor neće snositi bilo kakvu odgovornost po osnovu takvog korišćenja od strane Pretplatnika i/ili trećih lica.

Član 10. Hitni pozivi

Pretplatnici imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112" i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima. U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljeni broj. Pretplatnik je pri zaključenju Ugovora upoznat da poziv prema broju 112 i brojevima hitnih službi nije moguć u slučaju nestanka električne energije bilo na strani Pretplatnika ili na strani pozvanog broja. Telenor nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik može da po tom osnovu pretrpi.

Član 11. Otkaz Pretplatnika

Pretplatnički odnos između Telenora i Pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza u bilo kojem trenutku, ukoliko drugačije nije ugovoreno. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala

tokom pretplatničkog odnosa i da vrati terminalnu opremu u skladu sa članom 9.

Ukoliko Pretplatnik raskine ili uzrokuje raskid ugovora, prije isteka ugovorenog perioda ili mimo otkaznog roka, Pretplatnik se obavezuje da Telenoru isplati naknadu na način kako su to ugovorne strane odredile pretplatničkim ugovorom.

Ukoliko se ugovor raskida iz razloga što pretplatnik nije blagovremeno izmirio dospjele novčane obaveze, pretplatnik je dužan da Telenoru plati potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode (uređaje) i usluge.

Pretplatnik ima pravo da pređe na niži tarifni paket tokom trajanja ugovorne obaveze minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa, uz obavezu da Telenoru isplati razliku između cijene mjesečne pretplate izabranog tarifnog paketa prilikom zaključenja ugovora na određeno vrijeme i cijene mjesečne pretplate novoizabranog nižeg tarifnog paketa, za preostali broj mjeseci do isteka ugovorne obaveze, po posebnom računu koji će biti ispostavljen pretplatniku.

Član 12.

Kupovina uređaja uz pretplatnički ugovor

Pretplatnik ima mogućnost da prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora ili tokom pretplatničkog odnosa, ukoliko nema dugovanja, kupi telefon/uređaj iz Telenorove ponude po povlašćenim ili maloprodajnim cijenama iz važećeg cjenovnika. Kupovinom terminalne opreme na ovaj način, Pretplatnik postaje vlasnik opreme i obavezuje se da ostane u pretplatničkom odnosu i koristi izabrani tarifni paket u određenom minimalnom vremenskom periodu kako je navedeno u ugovoru o kupovini terminalne opreme (ponudi).

Telenor ima pravo da telefone/uređaje iz svoje ponude posebno konfigurira, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom).

Telenor zadržava mogućnost i pravo da kodira (zaključa) telefone tako da se mogu koristiti isključivo u njegovoj elektronskoj komunikacionoj mreži. Telenor je dužan da nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev korisnika bez nakande omogući korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama.

Ukoliko odluči da iskoristi pogodnost iz stava 1 ovog člana, pretplatnik je dužan da Telenoru plati cijenu za izabrani tip telefona/uređaja po važećem cenovniku.

Potpisom na pretplatničkom ugovoru ili njegovom ponudi/aneksu prilikom preuzimanja kupljenog telefona/uređaja, pretplatnik potvrđuje da je primio tehnički ispravan telefon/uređaj za koji je Telenor obezbijedio proizvođačku garanciju u skladu sa zakonom.

Član 13.

Ustupanje ugovora i seoba usluge

Pretplatnik može ustupiti pretplatnički ugovor i/ili pretplatnički broj trećem licu, uz prethodnu saglasnost Telenora, pod uslovom da je izmirio sve svoje dospjele obaveze prema Telenoru i da lice kome se ustupa Ugovor ispunjava tehničke uslove za realizaciju usluge kao i da ispunjava uslove iz člana 3 i 4 ovih Opštih uslova.

Pretplatnik je obavezan da nakon ustupanja ugovora/broja izmiri račun za usluge koje je koristio do dana ustupanja.

Telenor će sa novim Pretplatnikom zaključiti novi Pretplatnički ugovor na koji se prenose sva prava i obaveze prethodnog vlasnika iz pretplatničkog ugovora za koji se vrši prenos vlasništva (Ugovor o ustupanju ugovora).

U slučaju promjene adrese prebivališta/boravišta/registrovanog sjedišta Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da traži seobu usluge uz plaćanje naknade koja je utvrđena cjenovnikom Telenora.

Telenor će obezbijediti seobu usluge ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, o čemu će Telenor obavijestiti Pretplatnika u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva.

Ukoliko postoje tehnički uslovi iz prethodnog stava, Telenor i Pretplatnik će zaključiti aneks pretplatničkog ugovora kojim će se definisati promjena adrese na kojoj će se pružati usluga i u roku od 15 dana od zaključenja navedenog aneksa, Telenor će izvršiti seobu usluge uz uslov da je Pretplatnik izmirio svoja dugovanja prema Telenoru. Pretplatnik je dužan da Telenoru plati naknadu za seobu usluge koja će Pretplatniku biti fakturisana uz prvi sledeći mjesečni račun.

Ukoliko je za realizaciju seobe usluge neophodna izgradnja pristupne infrastrukture, Pretplatnik i Telenor će zaključiti ugovor o izgradnji pristupne infrastrukture, kojim će se Pretplatnik saglasiti sa troškovima izgradnje ili će se Aneksom

pretplatničkog ugovora utvrditi ugovorna obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa umjesto naknade navedenih troškova izgradnje.

Telenor nije odgovoran za eventualno nepostojanje tehničkih uslova za seobu usluge. U slučaju nepostojanja tehničkih mogućnosti za seobu usluge, Pretplatnik ima pravo da raskine Pretplatnički ugovor, uz obavezu isplate naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora koji je definisan Pretplatničkim ugovorom i članom 11 Opštih uslova, ukoliko je isti zaključen na određeno vrijeme odnosno Pretplatnik ima pravo da pretplatnički ugovor ustupi trećem licu uz preuzimanje ugovorne obaveze minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa koji je definisan pretplatničkim ugovorom.

Član 14.

Sukcesija Pretplatnika

Telenor će omogućiti promjenu vlasništva broja/promjenu korisnika usluga, u slučaju smrti Pretplatnika i na pisani zahtjev nasljednika podnijet u roku od 60 dana od dana smrti ranijeg Pretplatnika, sa naslednikom zaključiti novi Pretplatnički ugovor.

Telenor će takođe zaključiti novi Pretplatnički ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

Telenor zadržava pravo da u slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad pretplatnikom koji je pravno lice, jednostrano raskine Pretplatnički ugovor.

Član 15.

Promjena ličnih podataka

Pretplatnik se obavezuje da blagovremeno obavijesti Telenor o promjenama podataka koje je dao prilikom zaključenja ugovora ili registracije, pod prijetnjom naknade štete i gubitka prava koja se vezuju za registraciju podataka Pretplatnika.

Član 16.

Dodjela i prenosivost broja

Telenor određuje brojeve koje dodjeljuje Pretplatnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Telenor može bez saglasnosti Pretplatnika ranije dodeljeni broj izmijeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavijesti Pretplatnika, najkasnije 15 dana prije planirane promjene broja.

Telenor može na zahtjev Pretplatnika izmijeniti dodijeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećem Cjenovniku.

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge javne elektronske komunikacione mreže u mrežu Telenora, i iz Telenora u drugu javnu elektronsku komunikacionu mrežu, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast.

Član 17

Registracija

Potpisom na registracionom listiću Pretplatnik daje Telenoru neopozivu saglasnost za prikupljanje i dalju obradu ličnih podataka koji su navedeni u registracionom listiću odnosno ugovoru i/ili drugom dokumentu koji su pretplatnik i Telenor sačinili u postupku zaključenja ugovora, a koje podatke je Telenor ovlašćen da koristi isključivo u postupku izvršavanja obaveza iz zaključenog ugovora i naplate svojih potraživanja za pružene usluge Korisniku, kao i u druge svrhe u cilju vršenja telekomunikacionih usluga saglasno pozitivnim zakonskim propisima.

Telenor može, radi promocije i prodaje svojih usluga i usluga sa dodatom vrijednosti, vršiti obradu podataka korisnika u obimu i trajanju potrebnom za promociju kao i koristiti pozivne automate i elektronsku poštu u cilju direktnog marketinga, samo uz prethodnu saglasnost korisnika. Imajući u vidu pozitivne propise u Crnoj Gori, ova saglasnost može biti data i u elektronskoj formi u tom cilju Telenor može kreirati aplikaciju dostupnu korisniku na njegovom uređaju, koja mora sadržati jasan opis svrhe aplikacije i detaljno upustvo o mogućnosti korisnika da odbije prijem sadržaja navedenih u aplikaciji

Prilikom zaključenja ugovora Telenor će registrovati lične podatke Korisnika i iste koristiti u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

Telenor je dužan da evidentirane podatke o Korisnicima, čuva u toku trajanja pretplatničkog odnosa i najmanje još godinu dana od dana prestanka pružanja usluge.

Telenor zadržava pravo da lične podatke o Pretplatniku uključujući i ostvareni saobraćaj, koji služe za naplatu dospjelih potraživanja, prosljedi pravnom licu/advokatskoj kancelariji sa kojim ima zaključen ugovor o pružanju usluga naplate

predmetnih potraživanja.

Član 18. Informacije

Pretplatnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama potrebnim za pristup pojedinim uslugama može obavijestiti u svako vrijeme pozivom na broj 1700, na internet stranici www.telenor.me i u Telenor prodavnicama.

Korisnik može izvršiti provjeru stanja na računu u skladu sa procedurom Telenora. Provjera stanja na računu, preko broja korisničkog servisa 1700 vrši se bez nakande. Provjera stanja preko drugih kanala komunikacije naplaćuje se u skladu sa zvaničnim cjenovnikom.

Član 19. Javni imenik

Telenor vodi imenik svojih pretplatnika.

Imenik Pretplatnika je dostupan na internet stranici Telenora i preko broja **1189, kao i preko Telenor** internet adrese www.telenor.me. Pretplatnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Pretplatnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u imenik iz stava I ovog člana.

Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

Član 20. Obavještenje o obradi podataka o ličnosti, pristanak na obradu i povjerljivost

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka Pretplatnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže Telenora, u skladu sa važećim zakonima.

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o pretplatnicima, podatke o obavljenim komunikacijama pretplatnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada i čuvanje podataka o pretplatnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

Obradu podataka o pretplatnicima vršiče zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove iz stava 2, u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti. Mogući korisnici podataka iz stava 2 su još i Agencija za elektronske komunikacije, u slučajevima kada su podaci od značaja za odlučivanje u sporovima povodom računa za usluge ili međupovezivanja, kao i drugi nadležni državni organi, u slučajevima i na način predviđenim zakonom.

Telenor preduzima mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao I neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja. U slučaju sumnje na nedozvoljenu obradu podataka od strane Telenora ili drugih lica koji obradu vrše u ime i za račun Telenora, lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese reklamaciju nadležnoj službi Telenora.

Telenor obezbjeđuje primjenu sigurnosne politike i garantuje tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim zakonima.

Ovi Podaci mogu se čuvati i obrađivati isključivo radi izrade računa za pružene usluge i prinudne naplate neplaćenih usluga kao I za druge svrhe uz saglasnost korisnika i/ili u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Telenor zadržava pravo da, u slučaju reklamacije korisnika i u slučaju prijave uznemiravanja od drugih korisnika, provjeri podatke o saobraćaju korisnika za koga se sumnja da je uznemiravanje izvršio.

Telenor radi dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugih bitnih elemenata poslovnih odnosa s korisnicima može snimati telefonske razgovore korisnika i Telenora preko brojeva 1700 i 1189, o čemu je korisnik upoznat ovim Opštim uslovima, kao i automatskom govornom porukom koja se emituje prilikom pozivanja navedenog broja.

Član 21.**Cjenovnik**

Cijene usluga i druge komercijalne uslove za korišćenje usluga, u skladu sa svojom poslovnom politikom, Telenor određuje putem Cjenovnika koje objavljuje na internet stranici www.telenor.me.

Korisnicima će važeći cjenovnik takođe biti dostupan u Telenor prodavnicama a o čemu će korisnici biti upoznati putev javno dostupnog obavještenja iz člana 1 stav 2 ovih Opštih uslova.

Član 22.**Izmena Cjenovnika**

Telenor može da izmijeni cijene usluga i/ili druge komercijalne uslove o čemu je dužan da unaprijed obavijesti Pretplatnika objavljivanjem izmjena na internet stranici www.telenor.me.

Telenor takođe može promijeniti uslove iz pretplatničkog ugovora odnosno tarifni paket koji je Korisnik izabrao, ukoliko je izabrani tarifni paket prestao da postoji u ponudi Telenora usled promjene poslovne politike. U ovom slučaju, Telenor je dužan da obavijesti Korisnika o namjeravanoj promjeni pisanim putem kao i da Korisniku omogući nastavljjanje korišćenja tarifnog paketa najbližnjeg izabranom tarifnom paketu.

Ukoliko se radi o promjenama uslova koji pogoršavaju ugovorni položaj Korisnika u dijelu ugovorenih Opštih uslova I cijena, Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena raskine pretplatnički ugovor bez ikakvih sankcija od strane Telenora i bez primjene ugovorenog otkaznog roka u kom slučaju će se smatrati da je ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova.

Član 23.**Teret plaćanja**

Od trenutka aktiviranja dodijeljenog pretplatničkog broja i/ili usluga javne fiksne elektronske mreže Telenora, smatra se da su svi razgovori izvršeni i sve usluge koje se koriste preko terminalne opreme Telenora koja je instalirana na adresi Pretplatnika a koja je navedena u pretplatničkom ugovoru, korišćene od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost.

Pretplatnik je u celosti odgovoran za sve nastale posljedice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem njemu dodijeljenog pretplatničkog broja kao i korišćenje usluga preko terminalne opreme koja je instalirana na adresi iz pretplatničkog ugovora.

Član 24.**Listing**

Telenor će na zahtjev Pretplatnika, bez naknade, obezbijediti pružanje informacija (listing) o elektronskim komunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem pretplatničkog broja dodijeljenog Pretplatniku u obračunskom periodu, za tekući mjesec, a najviše za 5 (pet) prethodnih obračunskih perioda. Ukoliko Pretplatnik zahtijeva izdavanje listing više od jednom mjesečno Pretplatnik je u obavezi da plati izdavanje listing prema važećem cjenovniku u momentu podnošenja zahtjeva. Ukoliko listing sadrži više od 8 strana, Telenor može izdati listing korisniku u odgovarajućoj elektronskoj formi, po izboru operatora.

Član 25**Ograničenje potrošnje**

Telenor je obavezan da na zahtjev Pretplatnika omogući besplatno ograničenje potrošnje u obračunskom period. Pretplatnik koji više od 2 puta u toku kalendarske godine, zahtjeva aktiviranje ove usluge dužan je da Telenoru plati nakandu čiju visinu određuje Agencija.

Član 26.**Nepostojanje odgovornosti**

Telenor ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili treće lice pretrpi usled promjene pozivnog broja, promjene broja Pretplatnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Telenora, neovlašćenog korišćenja pretplatničkog broja i/ili usluga za

koje je Pretplatnik zaključio pretplatnički ugovor, nepokrivenosti nekog područja mrežom, smanjenog protoka u prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Pretplatnik upotrebljava telekomunikacionu opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora, ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže, Telenor ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od usluga.

Pretplatnik je saglasan da Telenor ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže.

Telenor nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpe izuzev ako se radi o šteti koja je izazvana namjerom ili grubom nepažnjom.

U svakom slučaju, odgovornost Telenora ograničava se na iznos od 10.000,00 € što Pretplatnik prihvata činom zaključenja ugovora sa Telenorom.

Član 27. Nedozvoljene radnje

Postupak Pretplatnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima ili savjesnošću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se pretplatnički broj i/ili terminalna oprema Telenora koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama pretplatničkog ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže Telenora (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Pretplatnika. Telenor će mjeriti indikatore zloupotrebjenog saobraćaja u smislu ove tačke na osnovu: reklamacija korisnika o netačnoj identifikaciji pozivajućeg krajnjeg korisnika, upozorenja od strane servisa za otkrivanje međunarodnog bajpasa, upozorenja od strane Telenor modula za otkrivanje zloupotrebe saobraćaja kao i na druge načine;
 2. ako se koristi terminalna/telekomunikaciona oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Telenora, kao i ako se usluge Telenora na način koji može ugroziti telekomunikacionu mrežu i pružanje usluga u istoj;
 3. ako se vrši distribucija nezatraženih sadržaja;
 4. ako se vrši distribucija poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način a naročito objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, navode i tvrdnje koje treća lica dovode u zabludu;
 5. ukoliko se šalju, prosleđuju ili organizuju dobrotvorni zahtjevi, peticije, lančana pisma, reklamni i promotivni materijal za proizvode i usluge, nagradne igre u cilju ostvarenja neosnovane koristi za Korisnika;
 6. ukoliko se utvrdi bilo kakva vrsta zloupotrebe poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
 7. ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa broja Pretplatnika i posle opomene Telenora nastavi da uznemirava ili vrijeđa druge Pretplatnike ili treća lica, u kom slučaju privremeno isključenje traje najmanje 15 dana
 8. ukoliko Pretplatnik ili drugo lice koje ima pristup uslugama Telenora koje koristi Pretplatnik, zloupotrijebi mogućnost pristupa internetu u cilju neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podliježu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.), pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
 9. ukoliko Pretplatnik zloupotrijebi uslugu prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbjednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih Pretplatnika;
 10. ukoliko Pretplatnik koristi usluge Telenora za neovlašćen pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu, uključujući i pokušaje skeniranja mreža, hostova i servisa;
 11. ukoliko Pretplatnik postavlja internet sajtove sa programima i podacima čijim pristupom ili aktiviranjem od strane trećih lica može biti izvršena neka od nedozvoljenih aktivnosti;
 12. ukoliko Pretplatnik šalje podatke ili zahtjeve sa podacima u količinama koji prevazilaze uobičajene i mogu da izazovu zagušenje komunikacionih kanala;
 11. ako se koriste komunikacioni kanali za pružanje komunikacionih usluga trećim licima bez neophodnih dozvola i saglasnosti nadležnih oragana,
 12. ukoliko Pretplatnik vrši nadgledanje ili presrjetanje komunikacije ili poruka trećih lica;
 13. ako Pretplatnik pri korišćenju usluga Telenora šalje, prima i/ili skladišti podatke koji: neovlašćeno otkrivaju poslovnu tajnu ili lične podatke drugog lica, mogu da nanesu štetu Telenoru ili bilo kom drugom licu, diskriminišu ili zlostavljaju, pogrdni su u odnosu na bilo kog pojedinca ili grupu, klevetnički su ili zastrašujući perma bilo kom licu, u suprotnosti su sa licencom za korišćenje bilo kog softvera.
- Kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe usluga koje Telenor pruža Pretplatniku a koje bi se po standardima Telenora utvrdile kao takve.

Pretplatnik je obavezan da obezbijedi da druga lica koja koriste pretplatnički broj Pretplatnika ili terminalnu opremu koja je Pretplatniku data na korišćenje poštuju obaveze utvrđene ovim Opštim uslovima.

Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj i/ili deaktivira uslugu ukoliko Pretplatnik krši odredbe definisane ovim članom.

Član 28.

Isključenje odgovornosti

Telenor nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Pretplatnika pretrpi drugi Pretplatnik ili bilo koje treće lice ili sam Pretplatnik.

Pretplatnik je odgovoran Telenoru, drugom Pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika u korišćenju usluga Telenora, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 27 ovih Opštih uslova.

Telenor nije odgovoran Pretplatniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Pretplatnika od strane trećih lica, povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju izvrši treće lice na štetu Pretplatnika putem interneta, sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima interneta, štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usled povrede pretplatnikove obaveze čuvanja podataka na svom korisničkom nalogu, za štetu prouzrokovanu sadržajima koji se nalaze ili su preuzeti sa interneta, za štetu na uređajima Pretplatnika nastalu usled virusa i sl, do kojih dođe nakon konekcije Pretplatnika na javnu fiksnu komunikacionu mrežu Telenora, ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Telenora.

Telenor ne snosi odgovornost za nemogućnost ili otežano korišćenja usluga ili pojedinih servisa nastalih:

1. zbog zagušenja, kašnjenja ili grešaka u radu mreže na koje objektivno Telenor ne može da utiče;
2. zbog unaprijed najavljenih radova na održavanju sistema i mreže;
3. zbog nepravilne instalacije, konfigurisanja i rada opreme na lokaciji Pretplatnika uključujući i opremu u stambenoj/poslovnoj zgradi u kojoj se nalazi poslovni prostor/stan Pretplatnika u kome se pruža usluga Telenora kao i nepridržavanja uputstava koje je Pretplatnik dobio od strane Telenora;
4. Zbog neispravnog rada ili nemogućnosti korišćenja pretplatnikove opreme i programa ili elektronskih komunikacionih kanala koje zakupljuje od drugih operatera, a koji su neophodni za uspostavljanje konekcije sa Telenorom;
5. zbog radnji trećih lica na koja Telenor ne može objektivno da utiče;

Član 29.

Privremeno isključenje

Pored slučajeva navedenih naprijed u ovim Opštim uslovima, Telenor je ovlašćen da privremeno isključi broj dodijeljen Pretplatniku/obustavi pružanje usluge u sledećim slučajevima:

- ukoliko postoji sumnja da telekomunikaciona oprema Pretplatnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje terminalne opreme drugih Pretplatnika – do otklanjanja smetnji;
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži uz obavezu da jedan dan prije otpočinjanja radova da obavještenje u sredstvima javnog informisanja, pri čemu ovakvo ograničenje može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usljed kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

Za vrijeme trajanja privremenog isključenja, Pretplatnik nije dužan da plaća ugovorenu pretplatu.

Član 30.

Trajno isključenje

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa Pretplatnikom i deaktivirati dodijeljeni broj i/ili uslugu, kako je naprijed navedeno u ovim Opštim uslovima, kao i u sledećim slučajevima:

- ukoliko Pretplatnik ne plati zaduženje po računu u roku od 30 dana počev od dana privremenog isključenja;
- ukoliko Pretplatnik ne otkloni posledice učinjenih prekoračenja u korišćenju usluga u roku od 30 dana počev od privremenog isključenja (suspenzije);
- ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa broja Pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Pretplatnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe;
- ukoliko Pretplatnik, suprotno ovim Opštim uslovima svoj broj i/ili mogućnost korišćenja usluga Telenora ustupi i/ili preproda, odmah pošto je Telenor saznao za ove radnje;
- ukoliko Telenor utvrdi da postoji ozbiljna sumnja da je Pretplatnik u odnosu na Telenor postupao na prevaran način ili koristio lažna dokumenta, odmah po saznanju Telenora za ovakve okolnosti;

- ukoliko Pretplatnik u roku od 15 dana počev od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 27 Opštih uslova ne potpiše i Telenoru dostavi izjavu kojom se obavezuje da nadalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje, odmah po nastupanju navedenih okolnosti;
- ukoliko nakon privremenog isključenja Pretplatnika u smislu člana 27 i 29 Opštih uslova Telenor utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava pretplatnika, tako da se od Pretplatnika nadalje ne može očekivati savesno postupanje prilikom korišćenja usluga Telenora;
- ukoliko Pretplatnik ni nakon drugog pokušaja Telenora u roku od 3 dana ne omogući pristup Telenoru svom posedu ili posedu koga ima pravo da koristi, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi u cilju otklanjanja smetnje na mreži.

Telenor zadržava pravo da Pretplatniku koji je koristio usluge Telenora u skladu sa zakonom i Opštim uslovima a čiji je broj trajno isključen, omogući ponovno korišćenje istog pretplatničkog broja pod uslovom izmirenja eventualnih zaostalih dugovanja u propisanim rokovima.

Član 31. Obavješćavanje Pretplatnika

Potpisom na pretplatničkom ugovoru, Pretplatnik potvrđuje da je prije potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat s Opštim uslovima, kao i o:

- 1) osnovnim obilježjima robe ili usluge;
- 2) adresi i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telenora (podaci iz CRPS-a);
- 3) prodajnoj cijeni ili načinu na koji će se prodajna cijena obračunati ako se zbog prirode proizvoda ona ne može utvrditi, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se stavljaju na teret pretplatniku;
- 4) načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama pretplatnika;
- 5) pravu Pretplatnika na jednostrani raskid ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača;
- 6) podršci koju Telenor pruža Pretplatniku posle prodaje, ugovornim garancijama i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
- 7) vremenu na koje je ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vrijeme, a ako je zaključen na neodređeno vrijeme, o uslovima za raskid ugovora;
- 8) minimalnom trajanju ugovorne obaveze Pretplatnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje;
- 9) obavezi Pretplatnika da pruži bilo kakvo obezbeđenje na zahtev Telenora i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji.
- 10) u slučaju kupovine i naručivanja usluge, telefona ili drugog uređaja preko *e-shopa* ili telefonskim putem (*telesales* kupovina) potvrđuje i da je upoznat:
 - a) da eventualni spor između njega i Telenora može biti riješen vansudski;
 - b) s cijenom upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi;
 - c) da gubi pravo na jednostrani raskid ukoliko ukoliko je otpečatio proizvod koji sadrži računarski softver;
 - d) da stupa u ugovorni odnos s Telenorom i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ukoliko je Pretplatnik fizičko lice;
 - e) da će najkasnije u roku od 30 dana od prijema izjave o jednostranom raskidu Pretplatniku, datom u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, biti vraćen iznos koji je Telenor primio na osnovu ugovora/aneksa;

Član 32. Rješavanje sporova

Za sve sporove između Telenora i Pretplatnika koji su pravna lica ili preduzetnici nadležan je Privredni sud u Podgorici .

Za sve sporove između Telenora i Pretplatnika koji su fizička lica, ugovara se nadležnost Osnovnog mjesta zaključenja ugovora.

Član 33. Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici Telenora www.telenor.me

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu 8 dana od dana objavljivanja na internet stranici Telenora.

Član 3

Osnovni tipovi ugovora sa korisnicima

Korisnici mogu sa Telenorom zaključiti:

- postpaid pretplatnički ugovor za fizička lica i poslovne korisnike (Korisnik usluga po ovom ugovoru: Pretplatnik)

- prepaid ugovor za fizička i pravna lica (u daljem tekstu Korisnik usluga po ovom ugovoru: Prepaid korisnik)

-ugovor o korišćenju bežičnog interneta za fizička i pravna lica (Korisnik usluga po ovom ugovoru: Internet pretplatnik)

- ugovora o pružanju usluga elektronskih komunikacija za pravna lica (biznis ugovor) .

Telenor će obezbijediti Korisniku pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži najkasnije u roku od 8 dana od dana zaključenja ugovora iz prethodnog stava, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

Telenor će takođe u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućiti svojim korisnicima zaključenje pretplatničkog ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu (distancioni ugovori) kao i zaključenje ugovora van poslovnih prostorija, na način kako je to predviđeno Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskom potpisu.

Telenor ima pravo da odbije zaključenje ugovora ukoliko utvrdi da Korisnik zloupotrebjava ili omogućava trećem licu zloupotrebu neke od elektronskih komunikacionih usluga koje pruža Telenor ili svojstvo Korisnika usluga Telenora.

II POSTPAID (PRETPLATNIČKI) UGOVOR

Član 4

Zaključenje ugovora

Korisnik može sa Telenorom zaključiti postpaid (u daljem tekstu: pretplatnički) ugovor u pisanoj formi, koji stupa na snagu nakon potpisivanja i aktivacije usluga elektronskih komunikacija u vezi kojih je ugovor zaključen. Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je dužan da se kod Telenora legitimira, i to:

- domaća fizička lica na osnovu važećih identifikacionih isprava (biometrijska lična karta) a strani državljani na osnovu putnih isprava odnosno Vize za kratki i dugi boravak (klase C i D) odnosno lične karte za strance odnosno diplomatske lične karte. Za raseljena i izbjegla lica potrebna je lična karta za strance.

- pravna lica i preduzetnici na osnovu izvoda iz registracije kod Centralnog registra Privrednog suda u Podgorici (ili drugog nadležnog organa), rješenja Poreske Uprave o registraciji PDV-a i kartona deponovanih potpisa lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata. Telenor može zadržati u trajni posjed fotokopije dokumenata na osnovu kojih je izvršeno legitimisanje, ukoliko je korisnik prethodno dao pisanu saglasnost.

Opšti uslovi pružanja i korišćenja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mobilnoj mreži Telenor d.o.o. (u daljem tekstu: Opšti uslovi)

I UVODNE ODREDBE

Član 1 Predmet i primjena

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga Telenor d.o.o. sa sjedištem u Podgorica - Rimski Trg 4 (u daljem tekstu: Telenor) od strane fizičkih lica, preduzetnika i pravnih lica (u daljem tekstu sva ova lica jedinstveno označena: Korisnici).

Opšti uslovi su obavezujući za Telenor i sve Korisnike i primjenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako ugovorom Telenor i Korisnik ne dogovore drugačije. Korisnik se sa sadržinom Opštih uslova može upoznati na način naveden u članu 2 kao i njihovim preuzimanjem u Telenor prodavnicama bez naknade.

U Telenor prodavnicama biće istaknuta obavještenja kojima se korisnicima ukazuje na koji način se u svakom trenutku mogu upoznati sa sadržinom Opštih uslovima, vrsti usluga, cijenama i načinom tarifiranja. Informacije o karakteristikama proizvoda koji se nalaze u ponudi Telenora biće dostupne korisnicima prilikom posjete Telenor prodavnica kod ovlašćenih agenata prodaje i putem izloženih uređaja.

Dijelovi ovih Opštih uslova sadržani u pojedinim poglavljima ili članovima čiji naslov ukazuje da se radi o posebnoj grupi usluga ili posebnoj grupi Korisnika primjeniče se samo na označenu grupu.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na sve usluge koje je Telenor ovlašćen da pruža Korisnicima na osnovu važećih akata izdatih od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) i važećih cjenovnika a naročito se odnose na: usluge govornog saobraćaja, prenosa podataka, usluge SMS-a i MMS i druge dodatne usluge u skladu sa pretplatničim ugovorima.

Ovi Opšti uslovi donijeti su na osnovu člana 148 i 149 Zakona o elektronskim komunikacijama Crne Gore (Sl. list Crne Gore 40/2013).

Član 2 Javnost, izmjene i dopune Opštih uslova

Telenor je dužan da Opšte uslove učini javnim i dostupnim na svojoj internet stranici www.telenor.me.

Telenor ima pravo i obavezu da Opšte uslove dopunjuje i mijenja radi usklađivanja sa promjenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, poslovne politike Telenora i potreba Korisnika, nakon prethodno pribavljene saglasnosti Agencije.

Telenor će o izmjenama i dopunama Opštih uslova upoznavati Korisnike na sledeća dva načina:

- Putem internet stranice www.telenor.me,
- putem dva štampana medija koja se distribuiraju na teritoriji Crne Gore,

Izvršene izmjene i dopune Opštih uslova biće obavezujuće za Telenor i Korisnike u roku od 8 dana počev od dana objave na internet stranici Telenora.

Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik vrši izbor tarifnog paketa. Naziv izabranog tarifnog paketa unosi se u Pretplatnički ugovor, što podrazumijeva da se Pretplatnik prethodno upoznao i prihvatio sve cijene i uslove sadržane i određene od strane Telenora za izabrani tarifni paket.

Član 5

Provjera urednog plaćanja

Započinjanjem postupka pružanja tražene usluge (pristupa mreži, kupovine terminalne opreme i sl), Telenor može izvršiti provjeru podataka koji se odnose na pretplatnika kako bi utvrdio da li je izmirio sve svoje dospjele obaveze, bez posebne saglasnosti Pretplatnika. Telenor će vršiti ovu provjeru isključivo na osnovu podataka koje posjeduje u svojoj internoj bazi za korisnike.

Ukoliko podaci do kojih dođe Telenor ukazuju na to da pretplatnik neuredno ispunjava dospjele obaveze ili da krši druge uslove utvrđene ugovorom, Telenor će odlučiti o ograničenju/prekidu pružanja svojih usluga Pretplatniku, i o tome obavijestiti Pretplatnika. Sve navedene provjere i ograničenja Telenor može vršiti i za postpaid i za prepaid korisnike.

Član 6

Plaćanje i mjere usled neizmirenja dugovanja

Pretplatnik je dužan da plati cijenu za usluge izvršene od strane Telenora, na osnovu računa koji će Telenor ispostavljati Pretplatniku najmanje jednom mjesečno. Ažuriranje pruženih usluga vrši se posljednjeg dana u mjesecu za tekući mjesec. Ukoliko se zbog objektivnih okolnosti (neblagovremeno dostavljanje podataka od strane roaming partnera i sl) koje Telenor nije mogao predvidjeti, dio saobraćaja ostvaren u tekućem mjesecu ne može prikazati u računu/listingu za tekući mjesec, obračun ovoga saobraćaja vrši se u narednom mjesecu.

Račun dostiže za plaćanje svakog 15. u mjesecu za prethodni mjesec. Pretplatnik je dužan da račun plati najkasnije u roku od 8 dana počev od dana dospjeća.

U slučaju da Pretplatnik ne plati račun u roku od 8 dana počev od dana dospjeća, Telenor je ovlašćen da Pretplatniku obustavi odlazni saobraćaj (privremeno isključenje), izuzev pristupa i korišćenja broja za pozivanje u hitnim slučajevima „112“. Pretplatniku će se ostaviti rok od 30 dana od dana privremenog isključenja da ispuni svoje obaveze. Ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze Telenor će ponovo aktivirati odlazni saobraćaj uz obračun odgovarajuće naknade u skladu sa cjenovnikom. Ukoliko Pretplatnik ne plati dospjela potraživanja u narednom roku od 30 dana nakon privremenog isključenja, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku. Za ponovno uključivanje broja naplaćuje se posebna naknada po važećem cjenovniku.

Telenor zadržava pravo da korisniku čiji je broj trajno isključen u skladu sa prethodnim stavom, omogući ponovno korišćenje istog pretplatničkog broja, pod uslovom da u narednom roku od 120 dana od dana trajnog isključenja izmiri sva dugovanja.

Račun koji Telenor ispostavlja sadrži: iznos pretplate, naknadu za izvršene usluge, obaveze po osnovu poreza na dodatu vrijednost i druge elemente u skladu sa zakonom.

Član 7

Izostanak računa

Obračun pruženih usluga Telenor će okončati do 02 u mjesecu za prethodni mjesec i bez odlaganja dostaviti podatke ovlašćenom isporučiocu. S tim u vezi Telenor nije odgovoran ukoliko Pošta ili drugi ovlašćeni isporučilac blagovremeno ne dostavi Pretplatniku račun za pružene telekomunikacione usluge.

Pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mjesečnog računa, obavijesti Telenor o izostanku računa za prethodni mjesec, zatraži obavještenje o visini računa i/ili u Telenor prodavnici/ili Pošti Crne Gore i/ili drugog ovlaštenog pravnog lica, zatraži duplikat računa.

U svakom slučaju, smatraće se da je Pretplatnik upoznat sa svojim zaduženjima za prethodni mjesec najkasnije 15. dana u mjesecu, tj. da tog dana nastupaju posljedice kao da je račun blagovremeno primio.

Član 8 Reklamacije

Ukoliko Pretplatnik smatra da obračun usluga nije pravilno izvršen, može podnijeti pisanu reklamaciju Telenoru na ispostavljeni račun u roku od 8 dana počev od dana prijema računa, uz istovremenu obavezu da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa u roku dospelosti za plaćanje računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga korisnik podnosi u pisanoj formi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja.

Reklamacije se dostavljaju neposredno u prodavnicama Telenora, u pisanoj formi preko pošte na adresu Telenora Rimski Trg 4 Podgorica – služba napredne podrške korisnicima, kao i na email adresu: reklamacije@telenor.me

Telenor ne odgovara za nedostatak kvaliteta usluge usled objektivnih uzroka koji se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, kao i zbog radova na održavanju i izgradnji mreže.

Telenor je dužan da u roku od 8 dana po prijemu reklamacije korisniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamaciju. Odluka se može dostaviti i na odgovarajuću e-mail adresu, uz obavezu Telenora da korisniku dostavi pravnu pouku.

U slučaju da Telenor odbije reklamaciju Pretplatnika koja se zasniva na razlozima predviđenim Zakonom o elektronskim komunikacijama ili ne odluči o istom u roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana.

Korisnik kome je odbijena reklamacija iz razloga koji su predviđeni Zakonom o zaštiti potrošača, može pokrenuti potrošački spor kod nadležnog organa Uprave ili postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Do trenutka odluke po reklamaciji, odnosno, do konačne odluke Agencije po žalbi Pretplatnika, Telenor može privremeno obustaviti odlazni saobraćaj Pretplatniku, ukoliko Pretplatnik u roku dospelosti ne plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa, osim pristupa i korišćenja za pozive u hitnim slučajevima „112“.

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava I ovog člana u narednom roku od 30 dana nakon obustave odlaznog saobraćaja, ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku.

O ishodu reklamacije ili prigovora vezanog za servisiranje uređaja, Telenor će obavijestiti korisnika na trajnom mediju uključujući i SMS poruku. Korisnik je dužan da uređaj koji je predat Telenoru radi servisiranja preuzme u roku od 20 dana od prijema obavještenja.

Član 9 Otkaz

Pretplatnički odnos između Telenora i Pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza u bilo kojem trenutku, ukoliko drugačije nije ugovoreno. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa.

Član 10

Kupovina terminalne opreme uz pretplatnički ugovor

Pretplatnik ima mogućnost da se prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora ili kasnije, tokom trajanja pretplatničkog odnosa, ukoliko nema dugovanja, opredijeli za kupovinu terminalne opreme (mobilnog telefona, modema, tablet uređaja, lap topa, rutera i sl) iz ponude Telenora, po tržišnim ili povlašćenim cijenama iz važećeg Cjenovnika.

Telenor ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfigurira, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom).

Telenor ima pravo da ograniči (kodira) rad terminalne opreme tako da se može koristiti isključivo u Telenor elektronskoj komunikacionoj mreži i to kako za post paid tako i za pre paid korisnike. Overtaor je dužan da nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev post paid korisnika bez nakande omogući korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama. Pre paid korisnik ovo pravo može ostvariti ukoliko je korisnik izabranog tarifnog paketa namjanje 12 mjeseci uz dostavljanje dokaza da je opreme kupljena kod Telenora.

Ukoliko odluči da iskoristi navedenu pogodnost kupovine po povlašćenim cijenama, Pretplatnik je dužan da Telenoru plati povlašćenu cijenu za izabrani tip terminalne opreme po važećem Cjenovniku za odabrani tarifni paket.

Kupovinom terminalne opreme na ovaj način, Pretplatnik postaje vlasnik opreme i obavezuje se da ostane u pretplatničkom odnosu i koristi izabrani tarifni paket u određenom minimalnom vremenskom periodu kako je navedeno u ugovoru o kupovini terminalne opreme ili ponudi. Izuzetno, Telenor može odobriti pretplatniku prelazak na niži tarifni paket uz obavezu da doplati razliku u cijeni terminalne opreme za niži tarifni paket.

Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora na koji se Pretplatnik obavezao sa Telenorom, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme.

Potpisom na ponudi, prilikom preuzimanja kupljene opreme od Telenora kao prodavca, Pretplatnik potvrđuje da je primio nov (neupotrebljiv) uređaj za koji je Telenor obezbijedio garanciju u skladu sa važećim propisima, a u zavisnosti od modela i proizvođača.

Član 11

Prijevremeni raskid

Ukoliko Pretplatnik raskine ili uzrokuje raskid ugovora navedenih u članu 3 Opštih uslova, prije isteka perioda ili mimo otkaznog roka, Pretplatnik se obavezuje da Telenoru isplati naknadu na način kako su to ugovorne strane odredile predmetnim ugovorima odnosno pipadajućim ponudama.

Ukoliko se ugovor raskida iz razloga što pretplatnik nije blagovremeno izmirio dospelje novčane obaveze, pretplatnik je dužan da Telenoru plati potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode (uređaje) i usluge.

Član 12

Ustupanje ugovora

Pretplatnik može svoj broj (uključujući sva stečena prava i obaveze) ustupiti trećem licu. Ustupanje se vrši na osnovu pisanog zahtjeva Pretplatnika koji mora da sadrži pisanu saglasnost lica na koje se prenosi ugovor. Ustupanje se vrši uz saglasnost Telenora, pod uslovom da je Pretplatnik izmirio sve svoje dospelje obaveze prema Telenoru.

Pretplatnik je obavezan da nakon ustupanja broja izmiri račun za usluge koje je koristio do dana ustupanja.

Član 13.
Prenos broja

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge javne mobilne elektronske komunikacione mreže u mrežu Telenora, i iz Telenora u drugu javnu mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast.

Član 14
Sukcesija Pretplatnika

Telenor će omogućiti promjenu vlasništva broja u slučaju smrti Pretplatnika i na pisani zahtjev naslednika podnijet u roku od 60 dana od dana smrti ranijeg Pretplatnika, sa naslednikom zaključiti novi Pretplatnički ugovor.

Telenor će takođe zaključiti novi Pretplatnički ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

Telenor zadržava pravo da u slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije pravnog lica, jednostrano raskine pretplatnički ugovor i/ili ponudi zaključenje novog Pretplatničkog ugovora krajnjim korisnicima na svoje ime/imena, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora i uslovima koje ispunjavaju u smislu tarifnih paketa u ponudi Telenora.

III PREPAID UGOVOR

Član 15
Način zaključenja

Korisnik i Telenor zaključuju Prepaid ugovor radi korišćenja prepaid usluga Telenora. Ugovor se smatra zaključenim potpisivanjem „obrasca za registraciju korisnika usluge javnih elektronskih komunikacionih mreža” od strane korisnika i aktiviranjem SIM kartice od strane Telenora. Sa sadržinom prepaid ugovora korisnici se mogu upoznati na sajtu www.telenor.me i u prodavnicama Telenora. Korisnik može kupiti prepaid tarifni paket, koji sadrži SIM karticu, na ovlašćenom maloprodajnom mjestu ili u Telenor prodavnici. Zaključenjem prepaid ugovora Korisnik prihvata primjenu ovih Opštih uslova.

Telenor utvrđuje vrijednost korisničkog vaučera (minimalna/maksimalna) i vrijednost ostalih dopuna prepaid računa o čemu će blagovremeno obavijestiti Korisnika na sajtu www.telenor.me i u prodavnicama Telenora.

Član 16
Način plaćanja

Prepaid korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima, koji su prethodno utvrđeni javno dostupnim aktima Telenora, vrši dopunu prepaid računa za svoj broj. U suprotnom, Telenor ima pravo da privremeno isključi broj, a u slučaju da ni u naknadnom roku navedenom u obavještenju koje korisnik dobija uz prepaid paket, Prepaid korisnik ne izvrši dopunu, trajno deaktivira broj i SIM karticu Prepaid korisnika. Obavještenje kojim se preciziraju rokovi validnosti SIM kartice biće dostupni korisnicima na prepaid paketu i na internet stranici www.telenor.me

Telenor zadržava pravo da trajno deaktivirani broj u smislu prethodnog stava, ponovo iskoristi i na novoj SIM kartici proda novom korisniku.

U slučaju da u roku od 6 mjeseca, od dana kupovine prepaid paketa, SIM kartica nije aktivirana od strane korisnika, Telenor zadržava pravo da istu trajno deaktivira i ponovo iskoristi broj, a zaključeni Prepaid ugovor smatraće se automatski raskinutim, bez obaveze Telenora da Korisniku izvrši povraćaj cijene prepaid paketa ili isplati bilo koju drugu naknadu.

IV UGOVOR O KORIŠĆENJU BEŽIČNOG INTERNETA

Član 17

Korisnik može sa Telenorom zaključiti Ugovor o korišćenju usluga bežičnog interneta. Ovaj ugovor internet pretplatnik Korisnik može zaključiti:

- u pisanoj formi (u daljem tekstu: Internet pretplatnički ugovor)
- putem kupovine izabranog internet prepaid tarifnog paketa koji sadrži SIM karticu (u daljem tekstu: Internet prepaid ugovor).

Na zaključenje Internet pretplatničkog ugovora primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje važe za Postpaid pretplatnički ugovor. Na zaključenje Internet prepaid ugovora primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje važe za Prepaid ugovor.

V SIM KARTICA I PODACI O KORISNIKU

Član 18

Raspolaganje i zamjena

Nakon prestanka ugovornog odnosa sa korisnikom Telenor ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodijeli drugom korisniku. Korisnici su dužni da odmah nakon prestanka pretplatničkog odnosa obavijeste sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavce i sl.) da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer korisnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom korisniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji korisnik pretplatničkog broja. Korisnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi korisnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti Telenora, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

Korisnik je dužan da SIM karticu i dobijene PIN/PUK kodove čuva od gubitka, krađe i oštećenja, kao i da podatke na SIM kartici obezbijedi ukucavanjem zaštitnog PIN koda.

Telenor će na zahtjev Korisnika obezbijediti zamjenu oštećene SIM kartice novom, po cijeni važećoj u trenutku zamjene.

Korisnik je obavezan da izmiri sve troškove nastale korišćenjem SIM kartice i odgovoran je za svaku zloupotrebu SIM kartice i mobilnih uređaja koji koristi, od momenta kada je iste primio od Telenora.

Korisnik nema pravo da preprodaje, pozajmljuje ili na drugi način ustupa državinu na SIM kartici, mobilnom telefonu, modemu ili drugom uređaju koji je radi korišćenja usluga pribavio od Telenora, kao i da na bilo koji način preprodaje ili distribuira usluge Telenora čije korišćenje mu je omogućeno.

Član 19 Gubitak SIM kartice

U slučaju da je SIM kartica izgubljena ili ukradena, Korisnik je dužan da o tome odmah obavijesti Telenor pozivanjem Telenorove službe za kontakt sa Korisnicima 1700, koja je dužna da odmah nakon utvrđivanja identiteta korisnika onemogući (suspenduje) korišćenje izgubljene SIM kartice. Korisnik koji ne prezentuje Telenoru podatke neophodne za potvrdu njegovog identiteta ne može se pozivati na prava iz stava 4 ovoga člana.

Korisnik je dužan da u roku od 24 sata u pisanoj formi potvrdi zahtjev za suspenziju broja u nekoj od Telenor prodavnica. Broj će ostati suspendovan sve dok Korisnik ne odobri ponovno priključenje koje treba da prezentuje Telenoru u pisanoj formi, najkasnije u roku od 8 dana od dana suspenzije. Suspenzija ne oslobađa korisnika već nastalih i budućih obaveza prema Telenoru.

Telenor će na pisani zahtev Korisnika izvršiti zamjenu izgubljene ili ukradene SIM kartice po cijeni važećoj u trenutku zamjene.

Telenor snosi odgovornost za eventualnu štetu koju pretrpi Korisnik, nastalu kao posledica zloupotrebe izgubljene ili ukradene SIM kartice, od trenutka prijema obavještenje o gubitku ili krađi SIM kartice pod uslovom da je korisnik potvrdio zahtjev za suspenziju u roku i na način kako je to definisano stavom 2 ovoga člana.

Član 20 Promjena ličnih podataka

Korisnik se obavezuje da blagovremeno obavijesti Telenor o promjenama podataka koje je dao prilikom zaključenja ugovora ili registracije svojih ličnih podataka saopštio Telenoru, pod prijeljnom posledice naknade štete i gubitka prava koja se vezuju za registraciju podataka korisnika.

Član 21 Dodjela brojeva

Telenor određuje brojeve koje dodjeljuje Korisnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Telenor može bez saglasnosti Korisnika ranije dodijeljeni broj izmijeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavijesti Korisnika, najkasnije 15 dana prije planirane promjene broja, u slučaju promjene i izmjene plana numeracije i resursa numeracije dodijeljenih od strane Agencije.

Telenor može na zahtjev Korisnika izmijeniti dodijeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećem Cjenovniku.

Član 22 Registracija

Potpisom na registracionom listiću Korisnik daje Telenoru neopozivu saglasnost za prikupljanje i dalju obradu ličnih podataka koji su navedeni u registracionom listiću odnosno ugovoru i/ili drugom dokumentu koji su Korisnik i Telenor sačinili u postupku zaključenja ugovora, a koje podatke je Telenor ovlašćen da koristi isključivo u postupku izvršavanja obaveza iz zaključenog ugovora i naplate svojih potraživanja za pružene usluge Korisniku, kao i u druge svrhe u cilju vršenja telekomunikacionih usluga saglasno pozitivnim zakonskim propisima.

Telenor može, radi promocije i prodaje svojih usluga i usluga sa dodatnom vrijednosti, vršiti obradu podataka korisnika u obimu i trajanju potrebnom za promociju kao i koristiti pozivne automate i elektronsku poštu u cilju direktnog marketinga, samo uz prethodnu saglasnost korisnika. Imajući u vidu

pozitivne propise u Crnoj Gori, ova saglasnost može biti data i u elektronskoj formii u tom cilju Telenor može kreirati aplikaciju dostupnu korisniku na njegovom mobilnom uređaju, koja mora sadržati jasan opis svrhe aplikacije i detaljno upustvo o mogućnosti korisnika da odbije prijem sadržaja navedenih u aplikaciji

Prilikom zaključenja ugovora iz člana 3 ovih Opštih uslova, Telenor će registrovati lične podatke Korisnika i iste koristiti u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

Telenor je dužan da evidentirane podatke o Korisnicima, čuva u toku trajanja pretplatničkog odnosa i najmanje još godinu dana od dana prestanka pružanja usluge.

Telenor zadržava pravo da lične podatke o Pretplatniku uključujući i ostvareni saobraćaj, koji služe za naplatu dospjelih potraživanja, prosljedi pravnom licu/advokatskoj kancelariji sa kojim ima zaključen ugovor o pružanju usluga naplate predmetnih potraživanja.

VI PRAVA KORISNIKA

Član 23

Informacije

Korisnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama potrebnim za pristup pojedinim uslugama može obavijestiti u svako vrijeme pozivom na broj 1700, na internet stranici www.telenor.me i u Telenor prodavnicama.

Korisnik može izvršiti provjeru stanja na račun u skladu sa procedurom Telenora. Provjera stanja na račun, preko broja korisničkog servisa 1700 vrši se bez naknade. Provjera stanja preko drugih kanala komunikacije (direktnih kodova, slanja SMS-a, putem servisa "Moj Meni") naplaćuje se u skladu sa zvaničnim cjenovnikom.

Član 24

Javni imenik

Telenor obezbjeđuje uslugu vođenja imenika svojih Pretplatnika.

Imenik Pretplatnika je dostupan na internet stranici Telenora i preko broja **1189**, kao i preko Telenor internet adrese www.telenor.me. Pretplatnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Pretplatnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u imenik iz stava I ovog člana.

Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

Član 25

Povjerljivost

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže Telenora, u skladu sa važećim zakonima.

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o korisnicima, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada i čuvanje podataka o korisnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

Obradu podataka o korisnicima vršiče zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove iz stava 2, u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti. Mogući korisnici podataka iz stava 2 su još i Agencija za elektronske komunikacije, u slučajevima kada su podaci od značaja za odlučivanje u sporovima povodom računa za usluge ili međupovezivanja, kao i drugi nadležni državni organi, u slučajevima i na način predviđenim zakonom.

Telenor preuzima mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja. U slučaju sumnje na nedozvoljenu obradu podataka od strane Telenora ili drugih lica koji obradu vrše u ime i za račun Telenora, lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese reklamaciju nadležnoj službi Telenora.

Telenor obezbjeđuje primjenu sigurnosne politike i garantuje tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim zakonima.

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim propisima. Ovi Podaci mogu se čuvati i obrađivati isključivo radi izrade računa za pružene usluge i prinudne naplate neplaćenih usluga kao i za druge svrhe uz saglasnost korisnika i/ili u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Telenor zadržava pravo da, u slučaju reklamacije korisnika i u slučaju prijave uznemiravanja od drugih korisnika, provjeri podatke o saobraćaju korisnika za koga se sumnja da je uznemiravanje izvršio.

Telenor radi dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugih bitnih elemenata poslovnih odnosa s korisnicima može snimati telefonske razgovore korisnika i Telenora preko brojeva 1700 i 1189, o čemu je korisnik upoznat ovim Opštim uslovima, kao i automatskom govornom porukom koja se emituje prilikom pozivanja navedenog broja.

Član 26 Kvalitet usluga

Telenor pruža usluge propisanog kvaliteta. O parametrima kvaliteta usluga koje nudi Telenor, Korisnici se mogu upoznati na internet adresi www.telenor.me kao i na u Telenor prodavnicama gdje su vidno istaknuti u formi izvještaja. Minimalni ponđeni parametri kvaliteta kao i uslovi pod kojim se ostvaruje ponuđena brzina širokopojasnog internet bliže je definisana pretplatničkim ugovorom.

Član 27 Roaming

Korisnik ima pravo upotrebe SIM kartice na području mobilne mreže drugih operatora u inostranstvu i na teritoriji Crne Gore, ukoliko je Telenor obezbijedio uslugu internacionalnog ili nacionalnog roaminga.

Pravo iz prethodnog stava Korisnik ostvaruje po pravilima utvrđenim procedurama Telenora sa kojim se može upoznati shodno članu 23.

Korisniku Telenora (fizičko lice), nakon plaćenog trećeg računa, automatski se aktivira usluga roaming. Za pravna lica gdje je firma odgovorna za plaćanje roaming se aktivira na zahtjev korisnika. Za sve data kartice (fizička i prana lica) roaming se aktivira na zahtjev korisnika (vlasnika kartice ili odgovornog lica u pravnom licu). Korisnici koji su u potpunosti ili delimično odgovorni za plaćanje računa, dobijaju roaming na osnovu zahtjeva.

Telenor će obezbijediti obračun i naplatiti od Korisnika iznos cijene za korišćenje mreže i/ili usluga drugog operatora sa kojim je obezbjeđena usluga roaminga, uvećanu za troškove koje ima u

vezi sa tim obračunom i naplatom prema važećim cijenama roaminga. Naknada na ime cijene korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u mreži drugog operatora u određenom obračunskom periodu Korisniku se naplaćuje odmah, a najkasnije u nekom od narednih obračunskih perioda.

Član 28 Pravo na obeštećenje

U slučaju da se utvrdi da pružena usluga nije ugovorenog kvaliteta, korisnik u roku od 8 dana počev od saznanja o smanjenom kvalitetu usluge, može da zahtjeva raskid zaključenog ugovora i vraćanje svih unaprijed plaćenih naknada. Bliži uslovi i način refundiranja propisani su pretplatničkim ugovorom.

Član 29 Hitni pozivi

Svi korisnici Telenora imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112" i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Podatke o lokaciji pozivaoca Telenor će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima. U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

Član 30 Ograničenje potrošnje

Operator je obavezna da na zahtjev korisnik omogući besplatno ograničenje potrošnje u obračunskom period. Korisnik koji više od 2 puta u toku kalendarske godine, zahtjeva aktiviranje ove usluge dužan je da operatoru plati nakandu čiju visinu određuje Agencija.

VII CIJENE USLUGA

Član 31 Cjenovnik

Cijene usluga i druge komercijalne uslove za korišćenje usluga, u skladu sa svojom poslovnom politikom, Telenor određuje putem Cjenovnika koje objavljuje na internet stranici www.telenor.me. Korisnicima će važeći cjenovnik takođe biti dostupan u Telenor prodavnicama a o čemu će korisnici biti upoznati putem javno dostupnog obavještenja iz člana 1 stav 3 ovih Opštih uslova.

Član 32 Izmjene Cjenovnika

Telenor može da izmijeni cijene usluga i/ili druge komercijalne uslove o čemu je dužan da unaprijed obavijesti Korisnika na način naveden u članu 31 stav 1 Opštih uslova.

Telenor takođe može promijeniti uslove iz pretplatničkog ugovora odnosno tarifni paket koji je Korisnik izabrao, ukoliko je izabrani tarifni paket prestao da postoji u ponudi Telenora usled promjene poslovne politike. U ovom slučaju, Telenor je dužan da obavijesti Korisnika o namjeravanoj promjeni pisanim putem i/ili SMS-om ako je moguće, kao i da Korisniku omogući nastavljjanje korišćenja tarifnog paketa najbližnjeg izabranom tarifnom paketu.

Ukoliko se radi o promjenama uslova koji pogoršavaju ugovorni položaj Korisnika u dijelu ugovorenih Opštih uslova i cijena, Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena raskine pretplatnički ugovor bez ikakvih sankcija od strane Telenora i bez primjene ugovorenog otkaznog roka u kom slučaju će se smatrati da je ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova.

Član 33 Kontrola netipičnog saobraćaja

Telenor zadržava pravo kontrole u potrošnji i korišćenju usluga koje Telenor pruža svojim korisnicima, a u cilju njihove zaštite.

Ukoliko Telenor uoči netipičan saobraćaj, a nakon prethodnog obavještenja Pretplatnika u vezi sa tim, Telenor je ovlašćen da zahtijeva obezbjeđenje naplate ili da ograniči korišćenje usluga Telenora, ili da pokrene postupak privremene deaktivacije SIM kartice.

Netipični saobraćaj je svaki saobraćaj čiji obim prelazi obim saobraćaja savjesno ostvarenog u proteklom periodu i/ili saobraćaj koji uključuje pozive sa prosječno jednakim trajanjem koji su obavljani 5 ili više puta u proteklih 12 sati sa istim servisnim brojem, ili bilo koji drugi saobraćaj čiji obim znatno premašuje dnevni, nedeljni, mjesečni obim saobraćaja koji je Telenor utvrdio radi zaštite interesa Pretplatnika (suzbijanje prevare).

Telenor će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili SMS porukom) obavijestiti Pretplatnika o uočenom netipičnom saobraćaju, odnosno o prekoračenju prava u korišćenju usluga, kao i o obavezama koje se tim povodom za Korisnika uspostavljaju.

Telenor zadržava pravo da isključi nedostupan broj ili brojeve na zbirnom ugovoru, čiji se vlasnik/odgovorno lice ne može obavijestiti o uočenom netipičnom saobraćaju na način kako je predviđeno prethodnim stavom ovog člana.

Član 34 Obavještenje o potrošnji

Nezavisno od prethodnog člana Telenor će obavijestiti preplatnika o dostignutom iznosu potrošnje (u svojoj mreži i u roamingu), slanjem SMS-a ili putem telefonskog poziva, u sljedećim slučajevima:

- kada pretplatnik, koji je ograničio iznos mjesečne potrošnje, dostigne limitiranu potrošnju;
- kada pretplatnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge duže od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, tokom obračunskog perioda dostigne iznos prosječne potrošnje u prethodna tri mjeseca;
- kada pretplatnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge kraće od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, a pri tome ima sklopljen pretplatnički ugovor za određeni korisnički paket sa minimalnim iznosom potrošnje, dostigne dvostruki iznos ugovorene minimalne mjesečne potrošnje;
- kada pretplatnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge kraće od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, a pri tome nema sklopljen pretplatnički ugovor za određeni korisnički paket sa minimalnim iznosom potrošnje, dostigne iznos potrošnje od 50,00 €.

U slučaju da davalac usluge nije pravovremeno obavijestio pretplatnika o prekomjernoj potrošnji, u skladu sa slučajevima iz prethodne tačke, pretplatnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavještanje o prekomjernoj potrošnji i iznos od trenutka kada ga je operator o tome obavijestio.

U slučaju da davalac usluge nije uopšte obavijestio pretplatnika o prekomjernoj potrošnji, pretplatnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavještanje o prekomjernoj potrošnji.

Telenor će takođe:

- obavijestiti pretplatnika na pouzdan način (slanjem SMS poruke ili telefonskim pozivom) o tome da je dostigao iznos potrošnje od 40,00 €, za usluge prenosa podataka (u svojoj mreži i u roamingu) za obračunski period;
- obavijestiti pretplatnika i privremeno isključi uslugu prenosa podataka (u svojoj mreži i u roamingu), ukoliko pretplatnik dostigne potrošnju u iznosu od 50,00 € za uslugu prenosa podataka za obračunski period;
- omogućiti pretplatniku da besplatno, slanjem SMS poruke ili pozivom na broj službe za brigu o korisnicima ukloni ograničenje iznosa iz alineje 2 ove tačke;
- aktivirati uslugu prenosa podataka nakon završetka obračunskog perioda, bez naknade.

Korisnicima koji ne žele da koriste prethodno navedene usluge, od trenutka izjašnjenja o deaktivaciji usluge, Telenor neće slati obavješetenja navedena u stavu 1 i 4 ovoga člana. Telenor će omogućiti ovim korisnicima da ponovo aktiviraju uslugu u bilo koje vrijeme bez ograničenja. Deaktivacija i ponovna aktivacija predmetne usluge vrši se u formi pisanog zahtjeva odnosno preko kratkog koda (USSD kod). Korisnik koji je izvršio deaktivaciju usluge, od dana izvršene deaktivacije ne može se pozivati na prava definisana stavom 2 i 3 ovoga člana.

Član 35 Teret plaćanja

Od trenutka aktiviranja SIM kartice, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko dodijeljene SIM kartice izvršeni od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost.

Korisnik je u cjelosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem njemu dodijeljene SIM kartice.

Član 36 Listing

Telenor će na zahtjev Korisnika, bez naknade, obezbijediti pružanje informacija (listing) o elektronskim komunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem SIM kartice dodijeljene Korisniku u obračunskom periodu, za tekući mjesec, a najviše za 5 (pet) prethodnih obračunskih perioda. Ukoliko korisnik zahtijeva izdavanje listing više od jednom mjesečno korisnik je u obavezi da plati izdavanje listing prema važećem cjenovniku u momentu podnošenja zahtjeva. Ukoliko listing sadrži više od 8 strana, Telenor može izdati listing korisniku u odgovarajućoj elektronskoj formi, po izboru operatora.

VIII ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

Član 37 Nepostojanje odgovornosti

Telenor ne odgovara za štetu koju Korisnik ili treće lice pretrpi usljed promjene pozivnog broja, promjene broja Korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Telenora, neovlašćenog korišćenja SIM kartice dodijeljene Korisniku, nepokrivenosti nekog područja signalom, smanjenog protoka (zagušenja, kašnjenja ili greške) u bežičnom prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Korisnik upotrebljava mobilni telefon ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u elektronskoj komunikacionoj mreži Telenora, ili prouzrokuje smetnje u radu elektronske komunikacione mreže, Telenor ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od usluga. Ukoliko tokom garantnog perioda, korisnik opravdano prigovori na ispravnost rada terminalne opreme koja je nabavljena kod operatora, Telenor će pretplatniku obezbediti zamenski uređaj, ukoliko raspolaže slobodnim zamenskim uređajima, do opravke odnosno zamjene neispravnog uređaja.

Korisnik je saglasan da Telenor ne odgovara za štetu koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže, koje su van kontrole Telenora. U ovoj situaciji korisnik može tražiti proporcionalno umanjenje mjesečne nakande za vrijeme trajanja prekida.

Telenor nije odgovoran za štetu u vidu izgubljene dobiti koju Korisnik ili drugo lice pretrpi, ukoliko šteta nije uzrokovana namjerom ili krivicom Telenora. Telenor ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na Internetu izvrši treće lice.

Telenor ne odgovara za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta. Telenor ne odgovara za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice uslijed povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.

Telenor ne garantuje da podaci preuzeti sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. Telenor nije odgovoran za na taj način učinjenu štetu.

Telenor ne odgovara za bilo koji vid neispravnosti ili nefunkcionalnosti opreme Korisnika, kao ni za neispravnost, nefunkcionalnost ili nelegalnost instaliranog softvera na strani Korisnika.

Telenor ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica radova Telenora na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Telenor o tome obavijesti Korisnika 3 dana prije nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

Telenor ne odgovara za bilo koji vid štete u slučaju kada Korisnik nije raskinuo vezu između mobilnog telefona i/ili računara sa Serverom sa kojim je bio povezan.

Telenor ne vrši kontrolu sadržaja informacija koje prolaze kroz Telenorovu mrežu i nije odgovoran za štetu ili druge incidente koji su u vezi sa gubljenjem, uništavanjem, prekidom ili ne isporučivanjem podataka, pogrešno isporučenim podacima ili slično.

Telenor nije odgovoran u slučajevima kada korisnici Telenorovih mreža, svjesno ili nesvjesno ostvare pristup podacima drugih korisnika i ometaju ili ugrožavaju protok informacija ili pokušavaju isto.

Telenor ne odgovara za mogući uticaj elektronsko komunikacione opreme na drugu tehničku opremu niti za moguće biološke ili zdravstvene implikacije kod Korisnika ili trećih lica.

U svakom slučaju, odgovornost Telenora ograničava se na iznos od 10.000,00 € što korisnik prihvata činom zaključenja ugovora sa Telenorom.

Član 38

Odgovornost za roaming

Telenor nije odgovoran za kvalitet i uslove korišćenja telekomunikacionih mreža drugih operatora gdje je tehnički obezbijedena usluga rominga, niti je odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenim od drugih operatora prilikom međusobne razmjene podataka o korišćenju usluga elektronskih

komunikacija, na osnovu kojih se vrši obračun cijene roaminga.

Telenor je obavezan da Korisniku pruži sve podatke kojima Telenor raspolaže u vezi saobraćaja koji je Korisnik ostvario u mreži roaming partnera Telenora, ukoliko su isti Korisniku potrebni radi zaštite njegovih prava i ulaganja reklamacija. Korisnik svoju reklamaciju, na ostvareni saobraćaj u roamingu, dostavlja Telenoru a Telenor ulaže prigovor roaming partneru.

Član 39

Nedozvoljene radnje

Korisnik koji na bilo koji način koristi usluge pristupa Internetu, dužan je da se uzdržava od svakog ponašanja koje može predstavljati zloupotrebu pristupa Internetu.

Postupak Korisnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima ili savjesnošću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se SIM kartica/broj koristi za premošćavanje međunarodnog saobraćaja tj. terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja;
2. ako se vrši distribucija nezatraženih SMS, e-mail i drugih poruka;
3. ako se vrši distribucija SMS, MMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način;
4. ako se SIM kartica koristi u uređajima koji nijesu mobilni telefoni, niti drugi uređaji koje je Korisnik nabavio od Telenora ili za koje je dobio odobrenje od Telenora;
5. ako se SIM kartica koristi u mobilnom uređaju koji je ukraden;
6. ako se utvrdi da je Korisnik narušio pravila korišćenja Telenor portala;
7. ukoliko se šalju, prosleđuju ili organizuju dobrotvorni zahtjevi, peticije, lančana pisma, reklamni i promotivni materijal za proizvode i usluge, nagradne igre u cilju ostvarenja neosnovane koristi za Korisnika;
8. ukoliko se utvrdi bilo kakva vrsta zloupotrebe poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
9. ukoliko Korisnik ili drugo lice koje je u posjedu SIM kartice zloupotrijebi mogućnost pristupa internetu u cilju neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podliježu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.), pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
10. ukoliko Korisnik zloupotrijebi uslugu bežičnog prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbjednosti ličnih podataka, saobradaja drugih Korisnika;
11. ukoliko se radnjom Korisnika: vrši krivično djelo ili privredni prestup; vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine; vrši djelo nelojalne konkurencije; vrši povreda dobrih poslovnih običaja i prava o zaštiti potrošača; vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti prava elektronskih komunikacija, kao i Kodeksa ponašanja na Internetu čiju je primjenu prihvatio Telenor ili se takvom radnjom Korisnika ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe dodijeljene SIM kartice koje bi se po standardima Telenora utvrdile kao takve.

Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga Korisniku, ukoliko Korisnik vrši zloupotrebe definisane ovim članom.

Član 40

Isključenje odgovornosti

Telenor ne snosi odgovornost za troškove ili štetu koji nastanu za Korisnika usljed preuzimanja signala telekomunikacione mreže drugog mobilnog operatora.

Telenor ne odgovara pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponuđene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama ili podataka o razgovorima evidentiranim od strane drugog telekomunikacionog operatera.

Telenor ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Telenora. Telenor je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. Telenor je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Telenora fakturišu se putem računa Telenora. Telenor je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovim Opštim uslovima. Telenor će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. Telenor će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

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

Korisnik je odgovoran Telenoru, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usljed nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluga Telenora, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 37 ovih Opštih uslova.

Telenor nije odgovoran Korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Korisnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Korisnika nastalu uslijed virusa i sl, do kojih dođe nakon konekcije Korisnika na elektronsku komunikacionu mrežu Telenora, ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Telenora.

X ISKLJUČENJE KORISNIKA IZ ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE

Član 41

Privremeno isključenje

Pored slučajeva navedenih naprijed u ovim Opštim uslovima, Telenor je ovlašćen da privremeno isključi broj i/ili SIM karticu dodijeljenu Korisniku u sledećim slučajevima:

- ukoliko postoji sumnja da mobilni uređaj Korisnika ometa rad elektronske komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje terminalne opreme drugih Korisnika do otklanjanja smetnji;
- ukoliko Korisnik ili drugo lice sa broja Korisnika i poslije opomene Telenora nastavi da uznemirava ili vrijeđa druge Korisnike ili treća lica, u kom slučaju privremeno isključenje traje 15 dana
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži, uz obavezu da jedan dan prije otpočinjanja radova da obavještenje u sredstvima javnog informisanja, pri čemu ovakvo ograničenje može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usljed kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

Za vrijeme trajanja privremenog isključenja iz prethodnog stava, osim isključenja iz tačke 2, Pretplatnik nije dužan da plaća ugovorenu pretplatu.

Član 42

Trajno isključenje

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa Korisnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj, kako je naprijed navedeno u ovim Opštim uslovima, kao i u sledećim slučajevima:

- u situacijama navedenim u članu 6 stav 3 Opštih uslova
- ukoliko Pretplatnik ne otkloni posledice učinjenih prekorčenja u korišćenju usluga u roku od 30 dana počev od privremenog isključenja;
- ukoliko Korisnik ili drugo lice sa broja Korisnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe;
- ukoliko Korisnik, suprotno ovim Opštim uslovima, svoj broj i/ili SIM karticu i/ili mogućnost korišćenja usluga Telenora ustupi i/ili preproda, odmah pošto je Telenor saznao za ove radnje;
- ukoliko Telenor utvrdi da je Korisnik u odnosu na Telenor postupao na prevaran način ili koristio lažna dokumenta, odmah po saznanju Telenora za ovakve okolnosti;
- ukoliko Korisnik u roku od 30 dana počev od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 34 ovih Opštih uslova ne potpiše i Telenoru dostavi izjavu kojom se obavezuje da nadalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje, odmah po nastupanju navedenih okolnosti;
- ukoliko nakon privremenog isključenja Korisnika u smislu člana 41 ovih Opštih uslova Telenor utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava korisnika, tako da se od Korisnika nadalje ne može očekivati savjesno postupanje prilikom korišćenja usluga Telenora;

U svakom slučaju Telenor zadržava pravo da nakon isteka roka iz člana 6 stav 4 (120 od trajnog isključenja), broj trajno deaktivira i ponovo iskoristi broj za novog korisnika.

X ZAVRŠNE ODREDBE

Član 43

Rješavanje sporova

Za sve sporove između Telenora i Korisnika koji su pravna lica ili preduzetnici nadležan je Privredni sud. Za sve sporove između Telenora i Korisnika koji su fizička lica, ugovara se nadležnost Osnovnog suda, u zavisnosti od mjesta zaključenja ugovora.

Član 44

Primjena propisa

Na odnose između Telenora i Korisnika koji nijesu regulisani ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama Crne Gore (Sl. list Crne Gore 40/13,) i drugi važeći zakoni i podzakonski akti Crne Gore.

Član 45

Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici Telenora www.telenor.me

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu 8 dana od dana objavljivanja na internet stranici Telenora.

Za Telenor d.o.o. Podgorica
Izvršni direktor,

**PRETPLATNIČKI UGOVOR ZA KORIŠĆENJE ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA JAVNE
FIKSNE
KOMUNIKACIONE MREŽE TELENOR D.O.O.**

Zaključen između ugovornih strana:

1. **Telenor d.o.o.**, Podgorica, Rimski Trg 4 (u daljem tekstu: Telenor), koga zastupa _____ i
2. _____ (u daljem tekstu: Pretplatnik)
PDV broj: _____
PIB broj: _____
Broj žiro računa: _____ koji se vodi kod _____
Ime, prezime i br.l.k odgovornog lica: _____,
Adresa (sjedište firme) : _____
Kontakt telefon: _____
E-mail: _____

Član 1.

Zaključenjem ovog Ugovora Pretplatnik stupa u pretplatnički odnos sa Telenorom radi korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora. Usluga je definisana izabranim tarifnim paketom što je detaljno navedeno u Prilogu iz člana 2 stav 1 a odnosi se na:

1. Minimalna mjesečna potrošnja (ID usluge: ____)
2. Telefonska linija (ID usluge: ____)
3. PBX konekcija (ID usluge: ____)
4. Usluga fiksni internet (ID usluge: ____).

U daljem tekstu pojedinačno ili zajednički: Usluga/Usluge.

Član 2.

Opis Usluga, cjenovnik , instalacija opreme i pristup mreži Telenora radi korišćenja Usluga, uslovi, obaveze Pretplatnika, dodijeljene povlastice, ugovorna obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa i iznos minimalne mjesečne potrošnje (ukoliko su ugovoreni) sadržani su u prilogima koji čine sastavni dio ovog Pretplatničkog ugovora, što Pretplatnik potvrđuje svojim potpisom na svakom prilogu.

U slučaju raskida pretplatničkog ugovora za uslugu za koju je ugovorena obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa, nakon zaključenja pretplatničkog ugovora a prije aktivacije usluga, pretplatnik je obavezan da Telenoru plati naknadu u zavisnosti od obezbjeđenog pristupa Telenor fiksnoj mreži (optički ili radio-relejni pristup) koja je definisana važećim cjenovnikom Telenora.

Ukoliko Pretplatnik odluči da raskine ili uzrokuje raskid pretplatničkog ugovora, promijeni korisnički status, smanji broj pretplatničkih brojeva ili promijeni tarifni paket bez saglasnosti Telenora, prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, počev od potpisivanja Priloga Pretplatnik je dužan da Telenoru plati:

- zbir preostalih mjesečnih naknada za ukupan broj pretplatničkih brojeva, prema izabranim tarifnim paketima, od trenutka raskida do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, uključujući i mjesec kada je izvršen raskid.

- ili naknadu u visini popusta na proizvode i popuste na usluge koje je pretplatnik ostvario na osnovu pretplatničkog ugovora (uključujući sve pripadajuće priloge) , ukoliko je to povoljnije za Pretplatnika u odnosu na iznos mjesečnih naknada.

Ukoliko Telenor ne ispuni svoje ugovorene obaveze odnosno u situacijama navedenim u članu 4 stav 3 ovoga ugovora pretplatnik nije dužan da plati navedenu naknadu. Sadržina Priloga koju svojim potpisom potvrdi pretplatnik obavezujuća je za ugovorne strane isto kao i odredbe ovoga ugovora. Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po ovom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme ukoliko ne bude drugačije dogovoreno.

Naknade zbog prijevremenog raskida ugovora iz ovog člana Telenor ima pravo da obračuna i fakturiše Pretplatniku u posebnom računu ili uz mjesečni račun za pružene usluge.

Član 3.

Nakon instalacije opreme za pružanje Usluga Telenora koje su definisane priložima kao i u slučaju da je oprema već instalirana, izvršiće se testiranje Usluga od strane Telenora i Pretplatnika i to uspostavljanjem saobraćaja (govorni, internet i dr. u zavisnosti koje usluge je izabrao Pretplatnik).

Pretplatnik se obavezuje da potpiše protokol o prijemu usluge (UAT dokument) odmah nakon uspješno završenog testiranja u smislu prethodnog stava i da Telenoru bez odlaganja a najkasnije u roku od 3 dana od završenog testiranja dostavi zapisnik lično ili putem faxa na broj _____ ili mail-a.

Danom dostavljanja potpisanog zapisnika iz prethodnog stava Telenoru odnosno ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku ne dostavi Telenoru potpisani zapisnik, protekom roka od 3 dana od završenog testiranja, smatara se da je Usluga aktivirana, od kog trenutka Telenor ima pravo da naplaćuje korišćenje usluga od strane Pretplatnika prema uslovima ugovora koji su definisani Priložima.

Član 4.

Na ugovorni odnos između Telenora i Pretplatnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama i Opšti uslovi pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora doo Podgorica (U daljem tekstu: Opšti uslovi)

Uz ugovor pretplatnik potpisuje Prilog koji sadrži cjenovnik za izabrani tarifni paket i obavještnje o načinu tarifiranja.

Sa sadržinom Opštih uslova, važećim cijenama, tarifama, pregledom usluga održavanja, troškovima održavanja i drugim informacijama od značaja za vršenje prava i obaveza iz ovog Ugovora Pretplatnik se može upoznati na internet stranici Telenora, www.telenor.me, kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700. Navedena dokumenta biće dostupna Pretplatniku bez naknade u prodavnicama Telenora.

U slučaju izmjena ugovorenih uslova, Telenor će preko navedene internet stranice i pisanim obavještenjem uz račun obavijestiti Pretplatnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja Telenoru naknade navedene u članu 2 stav 4 ovoga ugovora, u kom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, Telenor je obavezan da ponudi pretplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika ili omogući pretplatniku da nastavi da koristi postojeći paket.

Član 5.

Pretplatnik ima pravo da Telenoru izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana prijema računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga pretplatnik podnosi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja. Reklamacije se dostavljaju neposredno u prodavnicama Telenora, u pisanoj formi preko pošte na adresu Telenora Rimski Trg 4 Podgorica – služba napredne podrške korisnicima, kao i na email adresu: reklamacije@telenor.me

Telenor je obavezan da o reklamaciji odluči u roku od 8 dana počev od dana prijema reklamacije i pretplatniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamaciju.

Do trenutka odluke po reklamaciji, Pretplatnik je dužan da u skladu sa rokom za plaćanje navedenim u računu, plati nesporni dio iznosa računa, ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za 3 prethodna obračunska perioda.

Ako Telenor odbije reklamaciju ili o istom ne odluči u roku od 8 dana, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 8 dana počev od dana dospelja računa nije postupio u skladu sa stavom III ovog člana, Telenor ima pravo da Pretplatniku obustavi odlazni saobraćaj, izuzev pristupa i korišćenja broju za pozive u hitnim slučajevima „112“. Račun dospeljeva za plaćanje svakog 15-tog u mjesecu za prethodni mjesec.

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava III ovog člana u narednom roku od 30 dana nakon obustave saobraćaja ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine sa pružanjem svih usluga Pretplatniku.

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu pretplatnički broj ukoliko

-pretplatnik ili drugo lice sa broja pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe,

- vrši narušavanje sigurnosti i integriteta mreže

Član 6.

Pretplatnici imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112" i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Podatke o lokaciji pozivaoca Telenor će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima. U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljeni pretplatnički broj.

Član 7.

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos pretplatničkog broja na drugo lice, pod uslovom da je izmirio sve obaveze prema Telenoru do dana traženog prenosa.

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge fiksne telekomunikacione mreže u mrežu Telenora i obratno, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu predmetnu oblast.

Telenor će pretplatniku omogućiti seobu usluge, u skladu sa uslovima navedenim u članu 13 Opštih uslova.

Član 8.

Prilikom izbora terminalne opreme pretplatnik mora voditi računa da Telenor svoje usluge nudi preko interfejsa koji je opisan na korporativnom sajtu. Telenor je u obavezi da sve promjene vezane za interfejs redovno ažurira na korporativnom sajtu.

Telekomunikaciona terminalna i radio oprema koju Telenor nudi pretplatnicima kao i pretplatnikova terminalna i radio oprema mora da posjeduje tehničke karakteristike i ispunjava uslove utvrđene važećim propisom o stavljanju ovakve opreme na tržište Crne Gore. Telenor će omogućiti pretplatniku priključenje telekomunikacione terminalne opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ako postoje tehničke mogućnosti. Telenor predaje terminalne opreme pretplatniku uz odgovarajuće upustvo o načinu korišćenja i podatke o tehničkim karakteristikama, sve na crnogorskom jeziku.

Telenor ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfigurira, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom), Telenor će nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev pretplatnika bez nakande omogućiti korišćenje terminalne opreme, koja ostaje u vlasništvu Pretplatnika, u drugim mrežama.

Član 9.

U slučajevima kada je to potrebno zbog dogradnje, redovnog održavanja, otklanjanja smetnji i kvarova, uvođenja novih servisa, nadogradnje softvera ili hardvera potrebnog za rad mreže, Telenor ima pravo da bez saglasnosti pretplatnika privremeno ograniči, onemogućujući odnosno prekine pristup svojim uslugama, uz uslov da je preko sredstava javnog informisanja najmanje jedan dan ranije obavijestio Pretplatnika o tome. Telenor će o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od 6 sati neposredno obavijestiti korisnika na odgovarajući način.

Ograničenje, odnosno prekid iz prethodnog stava može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usljed kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stava 1, operator je dužan da pretplatniku umanjí mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge u skladu sa članom 10.

Telenor zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno delimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga.

Telenor 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). Telenor ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike interneta. U slučaju degaradacije i zagušenja, Telenor obezbjeđuje prioritet po servisima: govorni servis, internet.

Telenor ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Telenora. Telenor je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. Telenor je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Telenora fakturišu se putem računa Telenora. Telenor je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovom ugovoru i Opštim uslovima. Telenor će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. Telenor će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

Član 10.

Telenor Pretplatniku nudi sledeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana.
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- 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)
- Učestanost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Učestalost neuspješnih poziva : <1%

U prodavnicama Telenora pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge u djelokrugu odgovornosti Telenora, pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korišćenje fiksnih usluga Telenora, mjesečna naknada će biti umanjena i to srazmjerno broju dana/sati trajanja smetnje kompenzacijom dugovanja po narednom računu u mjeri koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana/sati u kojima servis nije funkcionisao.

Telenor je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Telenor garantuje raspoloživost usluge od 97% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga. Telenor je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodavnicama Telenora, kao i na web adresi: <http://www.telenor.me/sr/Privatni-korisnici/Korisnicki-centar/Kvalitet-usluga>.

Ukoliko u datom mjesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge (uključujući i prigovor na vrijednosti minimalne brzina pristupa Internetu koju Telenor garantuje Pretplatniku po ovom Ugovoru) i po tom osnovu zahtjev za obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Telenora ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor Telenor će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za uslugu.

Navedene cijene se umanjuju 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 mjesečnu naknadu za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od potvrde problema od strane nadležne službe Telenor, po prethodnoj prijavi,

Pretplatnik je dužan da obavijesti Telenor o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost Telenora, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 8 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. Telenor je obavezan da po zahtevu Pretplatnika za naknadu štete odgovori u roku od 15 dana.

Telenor u svakom slučaju neće odgovarati za štetu nastalu usljed objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći niti ukloniti (viša sila) i na koje Telenor nije mogao uticati, uključujući i smetnje koje su nastala van mreže Telenora, kao i ukoliko Pretplatnik ne ispuni svoju obavezu obavještanja u roku iz stava 4 ovog člana.

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

Član 11.

Pretplatnik ne smije koristiti dobijeni pretplatnički broj i druge elektronske uređaje pribavljene od Telenora za dalju prodaju, vršiti preprodaju elektronskih ekomunikacionih usluga Telenora, pružati bilo koju drugu vrstu elektronskih komunikacionih usluga ili servisa trećim licima, uznemiravati ili na drugi način povređivati prava drugih korisnika Telenora, kao i vršiti bilo koju drugu aktivnost koja se prema odredbama zakona, Opštih uslova i dobrih običaja može smatrati zloupotrebom prava stečenih na osnovu ovog Ugovora.

Član 12.

Pretplatnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Pretplatnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u javni imenik. Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže Telenora, u skladu sa važećim zakonima.

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o korisnicima, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatnom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada i čuvanje podataka o korisnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

U cilju obezbjeđenja integriteta mreže i zaštite sigurnosti mreže i usuga Telenor će preduzimati sve raspoložive tehničke i organizacione mjere a naročito:

- Obezbjediće da obradu podataka o korisnicima vrše zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti.
- preduzimaće mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja.
- obezbjediće primjenu sigurnosne politike i garantovati tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim propisima.

Operater će obavijestiti pretplatnike ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika.

U slučaju uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja integritet i sigurnosti mreže Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga pretplatniku.

Član 13.

Ovaj ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a priložima se definiše minimalno trajanje pretplatničkog odnosa. Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme, pisanim putem, uz istovremenu obavezu pretplatnika da Telenoru plati naknadu za sve do tada korišćene usluge elektronskih komunikacija u skladu sa članom 2.

Telenor može raskinuti ovaj Ugovor i usled neplaćanja dospjelih obaveza od strane Pretplatnika na način kako je utvrđeno ovim Ugovorom, kao i usljed kršenja drugih obaveza Pretplatnika na način kako je to predviđeno zakonom i Opštim uslovima, uz obavezu Pretplatnika da plati Telenoru potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode i usluge.

Za sve sporove između Pretplatnika i Telenora, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, nadležan je Osnovni /Privredni sud, prema mjestu zaključenja ugovora.

Ovaj Ugovor se smatra zaključenim i stupa na snagu danom obostranog potpisivanja.

Ovaj Ugovor zaključen je u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka strana zadržava po 1 (jedan).

Datum zaključenja Ugovora: _____

Za TELENOR

PRETPLATNIK

M.P.

M.P.

UGOVOR O PRUŽANJU USLUGA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJA ZA PRAVNA LICA

Zaključen dana _____ u _____ između:

1. »Telenor« d.o.o. Podgorica, Rimski Trg 4 - Podgorica, kao davalac usluga, koga zastupaju _____ (u daljem tekstu: "Telenor"), s jedne strane
PIB 02242974 ,PDV registracioni broj 20/31-00099-0,
i
2. » _____ «doo/ad iz _____ adresa _____, kao korisnik usluga,
koga zastupa _____ (u daljem tekstu: "Pretplatnik"), s druge strane
PIB _____
PDV _____
Kontakt osoba: _____ tel: _____
e-mail adresa: _____

Definicije

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovom Ugovoru imaju sledeće značenje:

Krajnji korisnik – lice u radnom odnosu ili na drugi način povezano sa Pretplatnikom, koje se vodi u okviru poslovnog paketa Pretplatnika.

Razdvajanje računa je način podjele obaveze plaćanja računa u Zatvorenoj grupi korisnika, tj. između Pretplatnika i Krajnjeg korisnika.

Zahtjev za pretplatu je poseban pisani dokument koji sačinjava pretplatnik i koji sadrži spisak Krajnjih korisnika koji se nalaze u okviru poslovnog paketa i koji su uključeni u Zatvorenu grupu korisnika, odgovornost za plaćanje, brojeve na koje će se primijeniti Razdvajanje računa i tarifne pakete određene za svaki pretplatnički broj, potpisan svojeručno od strane Krajnjeg korisnika i Pretplatnika, uz pečat Pretplatnika. U Zahtjevu za pretplatu obavezno mora biti sadržan podatak o pojedinačnom limitu obaveze plaćanja Pretplatnika i svakog Krajnjeg korisnika, što Krajnji korisnik prihvata svojeručnim potpisom na Zahtjevu, a potvrđuje i garantuje Pretplatnik svojim potpisom i pečatom.

Član 1

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika radi pristupa i korišćenja usluga javne mobilne elektronske komunikacione mreže Telenora.

Pretplatnik će na osnovu ovog Ugovora koristiti elektronske komunikacione usluge Telenora u tarifnom/im paketu/ima navedenim u Zahtjevu za pretplatu koji potpisuje pretplatnik i krajnji korisnik i time potvrđuju izbor tarifnog paketa.

Član 2

Svojim potpisom na ovom Ugovoru, Pretplatnik potvrđuje da je u ime krajnjih korisnika preuzeo SIM karticu/e navedenu/e u zahtjevu za pretplatu.

Telenor se obavezuje da SIM kartice iz stava i ovog člana aktivira i omogući Pretplatniku korišćenje telekomunikacionih usluga iz izabranog tarifnog paketa, najkasnije u roku od osam dana počev od zaključenja ovog Ugovora, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

Član 3

Na ugovorni odnos između Telenora i Pretplatnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl. List CG 40/13) i Opštih uslova Telenora. Uz ugovor pretplatniku je uručen cjenovnik za izabrani tarifni paket i obavještenje o načinu tarifiranja.

Sa sadržinom Opštih uslova, važećim cijenama, tarifama, pregledom usluga održavanja, troškovima održavanja i drugim informacijama od značaja za vršenje prava i obaveza iz ovog Ugovora Pretplatnik i krajnji korisnici mogu se upoznati na internet stranici Telenora, www.telenor.com, kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700. Opšti uslovi i cjenovnik biće dostupni svim pretplatnicima bez naknade u Telenor prodavnicama.

U slučaju izmjena ugovorenenih uslova, Telenor će preko navedene internet stranice, pisanim obavještenjem uz račun i putem slanja sms-a kada je to moguće, obavijestiti Pretplatnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja Telenoru naknade navedene u članu 13 ovoga ugovora, u kom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, Telenor je obavezan da ponudi pretplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

Član 4

Pretplatnik ima pravo da Telenoru izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana prijema računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga pretplatnik podnosi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja. Reklamacije se dostavljaju neposredno u prodavnicama Telenora, u pisanoj formi preko pošte na adresu Telenora Rimski Trg 4 Podgorica – služba napredne podrške korisnicima, kao i na email adresu: reklamacije@telenor.me. Telenor je obavezan da o reklamaciji odluči u roku od 8 dana počev od dana prijema reklamacije i pretplatniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamacija.

Do trenutka odluke po reklamaciji, Pretplatnik je dužan da u skladu sa rokom za plaćanje navedenim u računu, plati nesporni dio iznosa računa, ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za 3 prethodna obračunska perioda.

Ako Telenor odbije reklamaciju ili o istom ne odluči u roku od 8 dana, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 8 dana počev od dana dospjeća računa nije postupio u skladu sa stavom III ovog člana, Telenor ima pravo da Pretplatniku obustavi odlazni saobraćaj, izuzev pristupa i korišćenja broju za pozive u hitnim slučajevima „112“. Račun dospijeva za plaćanje svakog 15-tog u mjesecu za prethodni mjesec.

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava III ovog člana u narednom roku od 30 dana nakon obustave saobraćaja ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine sa pružanjem svih usluga Pretplatniku.

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj ukoliko -pretplatnik ili drugo lice sa broja pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe, - vrši narušavanje sigurnosti i integriteta mreže

Član 5

Svi pretplatnici imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima „112“ i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Podatke o lokaciji pozivaoca Telenor će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima. U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

Član 6

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos pretplatničkog broja na drugo lice, pod uslovom da je izmirio sve obaveze prema Telenoru do dana traženog prenosa.

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge mobilne telekomunikacione mreže u mrežu Telenora i obratno, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu predmetnu oblast.

U slučaju otuđenja ili zloupotrebe terminalne opreme pretplatnika, operator je dužan da na zahtjev pretplatnika onemogući korišćenje te opreme u svojoj mreži, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Član 7

Priilikom izbora terminalne opreme pretplatnik mora voditi računa da Telenor svoje usluge nudi preko interfejsa koji je opisan na korporativnom sajtu. Telenor je u obavezi da sve promjene vezane za interfejs redovno ažurira na korporativnom sajtu.

Telekomunikaciona terminalna i radio oprema koju Telenor nudi pretplatnicima kao i pretplatnikova terminalna i radio oprema mora da posjeduje tehničke karakteristike i ispunjava uslove utvrđene važećim propisom o stavljanju ovakve opreme na tržište Crne Gore. Telenor će omogućiti pretplatniku priključenje telekomunikacione terminalne opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 15 dana. Telenor predaje terminalne opreme korisniku uz odgovarajuće upustvo o načinu korišćenja i podatke o tehničkim karakteristikama, sve na crnogorskom jeziku.

Telenor ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfigurira, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom), Telenor će nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev pretplatnika bez nakande omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama.

Član 8

U slučajevima kada je to potrebno zbog dogradnje, redovnog održavanja, otklanjanja smetnji i kvarova, uvođenja novih servisa, nadogradnje softvera ili hardvera potrebnog za rad mreže, Telenor ima pravo da bez saglasnosti pretplatnika privremeno ograniči, onemogući odnosno prekine pristup svojim uslugama, uz uslov da je preko sredstava javnog informisanja najmanje jedan dan ranije obavijestio Pretplatnika o tome. Telenor će o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od 6 sati neposredno obavijestiti korisnika na odgovarajući način.

Ograničenje, odnosno prekid iz prethodnog stava može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usljed kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stava 1, operator je dužan da pretplatniku umani mjesecnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge u skladu sa članom 9.

Telenor zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, državanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno delimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga.

Telenor 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). Telenor ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike interneta.

U slučaju degradacije i zagušenja, telenor obezbjeđuje prioritet po servisima: govorni servis, internet.

Telenor ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Telenora. Telenor je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. Telenor je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Telenora fakturišu se putem računa Telenora. Telenor 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 ovom ugovoru i Opštim uslovima. Telenor će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. Telenor će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

Član 9

Telenor će pretplatniku ponuditi sledeće parametre kvaliteta usluge:

Vrijeme odziva službe za korisnike Telenora (1700) je 60/40, što znači da će služba zakorisnike Telenora na 60% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,

- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1189,

- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,

- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <1% GSM; <1% WCDMA

- učestalost neuspješnih sms poruka poslanih sa mobilnog uređaja i isporučenih na mobilni uređaj u mreži <3%

- vrijeme prenosa 95% sms poruka poslanih sa mobilnog uređaja i isporučenih na mobilni uređaj u mreži <10 sekundi

- učestalost neuspješnih mms poruka < 50 %

- vrijeme prenosa mms poruke <2 minuta WCDMA, <3minuta GSM

- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 1.5%

- vrijeme odziva službe za korisnike < 60s

- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60%

- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 60s

- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60 %

U prodavnicama Telenora pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge u djelokrugu odgovornosti Telenora, pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje mobilnih usluga Telenora, mesečna naknada će biti umanjena i to srazmjerno broju dana trajanja smetnjekompensacijom dugovanja po narednom računu u mjeri koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana u kojima servis nije funkcionisao ,

Za slučaj iz prethodnog stava, Pretplatnik je dužan da obavijesti Telenor o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost Telenora, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 8 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. Telenor je obavezan da po zahtevu Pretplatnika za naknadu štete odgovori u roku od 15 dana.

Telenor ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore kao ni kvalitet i sigurnost usluga u drugim mrežama odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

Telenor u svakom slučaju neće odgovarati za štetu nastalu usljed objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći niti ukloniti (viša sila) i na koje Telenor nije mogao uticati, uključujući i smetnje koje su nastala van mreže Telenora, kao i ukoliko Pretplatnik ne ispunji svoju obavezu obavještanja u roku iz stava 4 ovoga člana.

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

Član 10

Pretplatnik ne smije koristiti dobijenu SIM karticu i druge elektronske uređaje pribavljene od Telenora za dalju prodaju, vršiti preprodaju elektronskih komunikacionih usluga Telenora, pružati bilo koju drugu vrstu elektronskih komunikacionih usluga ili servisa trećim licima, uznemiravati ili na drugi način povređivati prava drugih korisnika Telenora, kao i vršiti bilo koju drugu aktivnost koja se prema odredbama zakona, Opštih uslova i dobrih običaja može smatrati zloupotrebom prava stečenih na osnovu ovog Ugovora.

Član 11

Pretplatnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik . Ukoliko takav zahtjev Pretplatnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u javni imenik. Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže Telenora, u skladu sa važećim zakonima.

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o korisnicima, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatnom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada i čuvanje podataka o korisnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

U cilju obezbjeđenja integriteta mreže i zaštite sigurnosti mreže i usluga Telenor će preduzimati sve raspoložive tehničke i organizacione mjere a naročito:

- Obezbjediće da obradu podataka o korisnicima vrše zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti.
- preduzimaće mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao i neovlaštenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja.
- obezbjeđiće primjenu sigurnosne politike i garantovati tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim propisima.

Operater će obavijestiti pretplatnike ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika. U slučaju uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja integritet i sigurnosti mreže Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga pretplatniku.

Član 12

Ovlašćeno lice Pretplatnika svojim potpisom i pečatom potvrđuje da su svi Krajnji korisnici zbirnog računa Pretplatnika radno angažovani (zaposleni ili na drugi način ugovorno angažovani) kod Pretplatnika.

U slučaju da, tokom trajanja ovog ugovora, dođe do izmjene lica koja će koristiti određene korisničke brojeve, izmjena u pogledu broja krajnjih korisnika, promjene adrese Pretplatnika, lica ovlašćenih za zastupanje, vrste usluga, kao i drugih izmjena, ovlašćeno lice Pretplatnika će o tome obavijestiti Telenor i izmjene potvrditi potpisivanjem zahtjeva za pretplatu. Nepoštovanje ove obaveze ili davanje netačnih podataka o krajnjim korisnicima predstavlja razlog za momentalni raskid ovog ugovora i pretplatničkih ugovora na koje se ovaj ugovor odnosi od strane Telenora i obavezu plaćanja naknade.

Pretplatnik je obavezan da plaća mjesečne račune, po važećem cjenovniku Telenora za tarifne pakete koje je Pretplatnik izabrao, a sve putem zbirnog računa koji će Telenor ispostavljati Pretplatniku.

Pretplatnik je obavezan da odredi posebnu osobu za kontakt, koja će, u direktnom kontaktu ili putem telefona biti na raspolaganju Telenor.

Pretplatnik ovim ugovorom garantuje da će svi Krajnji korisnici sa zbirnog računa, za koje je preuzeo obavezu plaćanja dijela ili cjelokupnog računa, redovno izmirivati dospjele obaveze, a da će u slučaju spora po ovom osnovu biti pojedinačno odgovorni prema Telenoru dok će sa druge strane Telenor obezbijediti posebnu osobu za kontakt sa Pretplatnikom i Krajnjim korisnicima, kao i poslovni korisnički servis 1700 koji će biti na raspolaganju Pretplatniku 24 časa dnevno.

Pretplatnik neće polagati bilo kakvo pravo, niti imati bilo kakav novčani ili drugi zahtjev u odnosu na Telenor ili Krajnjeg korisnika za slučaj da Krajnji korisnik dobije – osvoji nagradu po osnovu pretplatničkog broja u vezi koga Pretplatnik ima status ugovarača u odnosu na Telenor.

Samo Pretplatnik, kao nosilac grupe, može podnijeti zahtjev za isključenje Krajnjeg korisnika iz Zatvorene grupe korisnika u kom slučaju će Krajnjem korisniku biti omogućeno dalje korišćenje usluga Telenor, prema uslovima koje ispunjava u tom trenutku.

Krajnji korisnik je samom činjenicom da se njegov broj vodi na zbirnom računu Pretplatnika, prenio na istog dio svojih prava, a naročito da može zaključiti Ugovor o pretplatničkom odnosu sa Telenorom, otkazati korišćenje ili zahtijevati promjenu uslova pretplate usluga definisanih ovim Ugovorom.

Pretplatnik može otkazati korišćenje usluga po ovom ugovoru za Krajnjeg korisnika bez njegove prethodne saglasnosti a najkasnije u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva Telenoru. O tome je dužan blagovremeno obavijestiti Krajnjeg korisnika a međusobne nesporazume povodom toga rješavaće interno, nezavisno od ovog ugovora.

Pretplatnik je u potpunosti odgovoran za upoznavanje Krajnjih korisnika sa njihovim pravima i obavezama, shodno odredbama ovog ugovora, i prihvata da će svi pojedinačni zahtjevi Krajnjih korisnika biti upućeni Telenor isključivo preko ovlašćenog lica Pretplatnika.

Telenor organizuje kvizove, nagradne igre i druge igre na sreću čiji učesnici i potencijalni dobitnici nagrada će biti isključivo Krajnji korisnici usluga (fizička lica) koji korišćenje usluga Telenora ostvaruju preko Pretplatnika, koji putem potpisivanja ovog ugovora daje neopozivu saglasnost da učesnici i potencijalni dobitnici nagradne igre budu isključivo Krajnji korisnici, bez obzira da li imaju i koliki je njihov udeo u plaćanju računa za pretplatničke brojeve pod ovim ugovorom.

Plaćanje od strane Pretplatnika i Krajnjih korisnika vrši se na osnovu računa koje će Telenor ispostavljati svakom od njih u skladu sa opštim uslovima Telenora.

Ispunjenje obaveza plaćanja računa od strane Pretplatnika i Krajnjeg korisnika u slučaju primjene Razdvajanja računa posmatraće se kumulativno, tj. posledice neplaćanja u skladu sa opštim uslovima nastupiće za slučaj da bilo koji račun (na ime Pretplatnika ili Krajnjeg korisnika) ne bude plaćen blagovremeno.

U slučaju neplaćanja dijela računa, bilo od strane Pretplatnika ili Krajnjeg korisnika, predmetni broj će biti isključen u skladu sa Opštim uslovima Telenora, a postupak naplate duga biće pokrenut prema Pretplatniku ili Krajnjem korisniku, u zavisnosti od toga ko nije izmirio dospjelu obavezu o roku.

Pretplatnički ugovori u vezi svakog pojedinačnog broja Pretplatnika uključenog u režim ovog Ugovora (navedenog u pisanom Zahtjevu Pretplatnika) su sastavni dio ovog ugovora i primjenjivaće se u svemu što nije u suprotnosti sa ovim ugovorom.

Član 13

Ovaj Ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme sa minimalnim trajanjem od 12/24 mjeseci. U slučaju raskida ugovora prije isteka minimalnog trajanja pretplatnik je obavezan da plati Telenoru mjesečne nakande za preostali period na koji je ugovor zaključen ili ostvarene popuste na proizvode i usluge ukoliko je to povoljnije za pretplatnika. Ukoliko Telenor ne ispuni svoje ugovorene obaveze odnosno u situacijama navedenim u članu 3 stav 3 ovoga ugovora pretplatnik nije dužan da plati navedenu nakandu. Uslovi koji se odnose na sadržinu popusta i naknade koje se plaćaju usled prijevremenog raskida, preciznije su određene posebnim dokumentom (biznis ponudom). Sadržina ponude koju svojim potpisom potvrdi pretplatnik obavezujuća je za ugovorne strane isto kao i odredbe ovoga ugovora za sve vrijeme minimalnog peiroda trajanja. Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po ovom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme ukoliko ne bude drugačije dogovoreno.

Član 14

Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme, pisanim putem, uz istovremenu obavezu pretplatnika da Telenoru plati naknadu za sve do tada korišćene usluge elektronskih komunikacija u skladu sa članom 13.

Telenor može raskinuti ovaj Ugovor i usled neplaćanja dospjelih obaveza od strane Pretplatnika na način kako je utvrđeno ovim Ugovorom, kao i usljed kršenja drugih obaveza Pretplatnika na način kako je to predviđeno zakonom i Opštim uslovima, uz obavezu Pretplatnika da plati Telenoru potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode i usluge.

Za sve sporove između Pretplatnika i Telenora, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, nadležan je Privredni sud, prema mjestu zaključenja ugovora.

Ovaj Ugovor zaključen je u 3 istovjetna primjerka, za Telenor 2 i za Pretplatnika 1 primjerak.

Za Telenor:

Pretplatnik:



PRETPLATNIČKI UGOVOR (za poslovne korisnike)

Zaključen dana _____, između: Telenora d.o.o. Podgorica, Rimski Trg 4, PIB: 02242974, PDV reg. br. 20/31-00099 (u daljem tekstu: Telenor), sa jedne strane, i

_____ iz _____ ul _____ PIB _____, PDV _____
_____ iz _____ ul _____ Br.l.k/pasoša _____

Član 1

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika radi pristupa i korišćenja usluga javne mobilne elektronske komunikacione mreže Telenora.

Pretplatnik će na osnovu ovog Ugovora koristiti elektronske komunikacione usluge Telenora u tarifnom paketu _____. Pretplatnik sa Telenorom ugovara i korišćenje sledećih dodatnih usluga koje nijesu uključene u izabrani tarifni paket: detaljan račun, povjerljiv broj, zabrana identifikacije, fax, data, roaming, GPRS, GSM data i dr.

Član 2

Prilikom zaključenja ovog Ugovora Telenor je Pretplatniku predao SIM karticu sa serijskim brojem _____ uz koju je dodijeljen pretplatnički broj _____.

Svojim potpisom na ovom Ugovoru, Pretplatnik potvrđuje da je preuzeo SIM karticu opisanu u prethodnom stavu..

Telenor se obavezuje da SIM karticu iz stava I ovog člana aktivira i omogući Pretplatniku korišćenje telekomunikacionih usluga iz izabranog tarifnog paketa, najkasnije u roku od osam dana počev od zaključenja ovog Ugovora, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

Član 3

Na ugovorni odnos između Telenora i Pretplatnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl. List CG 40/13) i Opštih uslova Telenora. Uz ovaj ugovor pretplatniku je uručen cjenovnik za izabrani tarifni paket i obavještenje o načinu tarifiranja.

Sa sadržinom Opštih uslova, važećim cijenama, tarifama, pregledom usluga održavanja, troškovima održavanja i drugim informacijama od značaja za vršenje prava i obaveza iz ovog Ugovora Pretplatnik se može upoznati na internet stranici Telenora, www.telenor.me, Telenor prodavnici kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700. Opšti uslovi i cjenovnik biće dostupni svim pretplatnicima bez naknade u Telenor prodavnicama.

U slučaju izmjena ugovorenih uslova, Telenor će preko navedene internet stranice, pisanim obavještenjem uz račun i putem slanja sms-a kada je to moguće, obavijestiti Pretplatnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja Telenoru naknade navedene u član 12 ovoga ugovora, u kom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, Telenor je obavezan da ponudi pretplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

Član 4

Pretplatnik ima pravo da Telenoru izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana prijema računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga pretplatnik podnosi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja. Reklamacije se dostavljaju neposredno u prodavnicama Telenora, u pisanoj formi preko pošte na adresu Telenora Rimski Trg 4 Podgorica – služba napredne podrške korisnicima, kao i na email adresu: reklamacije@telenor.me Telenor je obavezan da o reklamaciji odluči u roku od 8 dana počev od dana prijema reklamacije i pretplatniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamacija.

Do trenutka odluke po reklamaciji, Pretplatnik je dužan da u skladu sa rokom za plaćanje navedenim u računu, plati nesporni dio iznosa računa, ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za 3 prethodna obračunska perioda.

Ako Telenor odbije reklamaciju ili o istom ne odluči u roku od 8 dana, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 8 dana počev od dana dospjeća računa nije postupio u skladu sa stavom III ovog člana, Telenor ima pravo da Pretplatniku obustavi odlazni saobraćaj, izuzev pristupa i korišćenja broju za pozive u hitnim slučajevima „112“. Račun dospijeva za plaćanje svakog 15-tog u mjesecu za prethodni mjesec.

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava III ovog člana u narednom roku od 30 dana nakon obustave saobraćaja ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine sa pružanjem svih usluga Pretplatniku.

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj ukoliko -pretplatnik ili drugo lice sa broja pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe,

- vrši narušavanje sigurnosti i integriteta mreže

Član 5

Svi pretplatnici imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112" i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Podatke o lokaciji pozivaoca Telenor će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima. U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

Član 6

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos pretplatničkog broja na drugo lice, pod uslovom da je izmirio sve obaveze prema Telenoru do dana traženog prenosa.

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge mobilne telekomunikacione mreže u mrežu Telenora i iz Telenor mreže u drugu mobilnu telekomunikacionu mrežu, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu predmetnu oblast.

U slučaju otuđenja ili zloupotrebe terminalne opreme pretplatnika, operator je dužan da na zahtjev pretplatnika onemogući korišćenje te opreme u svojoj mreži, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Član 7

Prilikom izbora terminalne opreme pretplatnik mora voditi računa da Telenor svoje usluge nudi preko interfejsa koji je opisan na korporativnom sajtu. Telenor je u obavezi da sve promjene vezane za interfejs redovno ažurira na korporativnom sajtu.

Telekomunikaciona terminalna i radio oprema koju Telenor nudi pretplatnicima kao i druga terminalna i radio oprema koju pretplatnik koristi u mreži Telenora, mora da ispunjava uslove kojima se ostvaruje zaštita i bezbjednost korisnika i drugih lica, zaštita životne sredine, omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra i ispunjava druge uslove utvrđene važećim propisom. Telenor će omogućiti pretplatniku priključenje telekomunikacione terminalne opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 8 dana. Telenor predaje terminalnu opremu korisniku uz odgovarajuće upustvo o načinu korišćenja i podatke o tehničkim karakteristikama, sve na crnogorskom jeziku.

Ukoliko pretplatnik uzima terminalnu opremu od Telenora uz zaključenje ugovora sa minimalnim rokom trajanja, Telenor ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfigurise, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom), Telenor će nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev pretplatnika bez nakande omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama.

Član 8

U slučajevima kada je to potrebno zbog dogradnje, redovnog održavanja, otklanjanja smetnji i kvarova, uvođenja novih servisa, nadogradnje softvera ili hardvera potrebnog za rad mreže, Telenor ima pravo da bez saglasnosti pretplatnika privremeno ograniči, onemogući odnosno prekine pristup svojim uslugama, uz uslov da je preko sredstava javnog informisanja najmanje jedan dan ranije obavijestio Pretplatnika o tome. Telenor će o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od 6 sati neposredno obavijestiti korisnika na odgovarajući način.

Ograničenje, odnosno prekid iz prethodnog stava može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usled kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stav 1, operator je dužan da pretplatniku umanjí mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge u skladu sa članom 9.

Telenor zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, državanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno, djelimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga.

Telenor 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). Telenor ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike interneta.

U slučaju degaradacije i zagušenja, Telenor obezbjeđuje prioritet po servisima: govorni servis, internet.

Telenor ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Telenora. Telenor je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. Telenor je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Telenora fakturišu se putem računa Telenora. Telenor 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 obezbjeđene saglasno ovom ugovoru i Opštim uslovima. Telenor će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. Telenor će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

Član 9

Telenor će pretplatniku ponuditi sledeće parametre kvaliteta usluge:

Vrijeme odziva službe za korisnike Telenora (1700) je 60/40, što znači da će služba zakorisnike Telenora na 60% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,

- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1188,

- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,

-učestalost raskinutih veza na nivou mreže <1% GSM; <1% WCDMA

-učestalost neuspješnih sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja I isporučenih na mobilni uređaj u mreži <3%

-vrijeme prenosa 95% sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja I isporučenih na mobilni uređaj u mreži <10 sekundi

-učestalost neuspješnih mms poruka < 50 %

-vrijeme prenosa mms poruke <2 minuta WCDMA, <3minuta GSM

-učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 1.5%

- vrijeme odziva službe za korisnike < 60s

- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60%

- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 60s

- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60 %

U prodavnicama Telenora pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge u djelokrugu odgovornosti Telenora, pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje mobilnih usluga Telenora, mesečna naknada će biti umanjena i to srazmjerno broju dana trajanja smetnjekompensacijom dugovanja po narednom računu u mjeri koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana u kojima servis nije funkcionisao ,

Za slučaj iz prethodnog stava, Pretplatnik je dužan da obavijesti Telenor o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost Telenora, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 8 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. Telenor je obavezan da po zahtevu Pretplatnika za naknadu štete odgovori u roku od 15 dana.

Telenor ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore kao ni kvalitet i sigurnost usluga u drugim mrežama odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

Telenor u svakom slučaju neće odgovarati za štetu nastalu usljed objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći niti ukloniti (viša sila) i na koje Telenor nije mogao uticati, uključujući i smetnje koje su nastala van mreže Telenora, , kao i ukoliko Pretplatnik ne ispunji svoju obavezu obavještanja u roku iz stava 4 ovoga člana.

Zbog karakteristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa interneta Telenor 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).

Član 10

Pretplatnik ne smije koristiti dobijenu SIM karticu i druge elektronske uređaje pribavljene od Telenora za dalju prodaju, vršiti preprodaju elektronskih ekomunikacionih usluga Telenora, pružati bilo koju drugu vrstu elektronskih komunikacionih usluga ili servisa trećim licima, uznemiravati ili na drugi način povređivati prava drugih korisnika Telenora, kao i vršiti bilo koju drugu aktivnost koja se prema odredbama zakona, Opštih uslova i dobrih običaja može smatrati zloupotrebom prava stečenih na osnovu ovog Ugovora.

Član 11

Pretplatnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Pretplatnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u javni imenik. Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže Telenora, u skladu sa važećim zakonima.

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o korisnicima, podatke o obavijenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada i čuvanje podataka o korisnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

U cilju obezbjeđenja integriteta mreže i zaštite sigurnosti mreže I usuga Telenor će preduzimati sve raspoložive tehničke i organizacione mjere a naročito:

- Obezbjediće da obradu podataka o korisnicima vrše zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti.

- preduzimaće mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao I neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja.

- obezbjediće primjenu sigurnosne politike i garantovati tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim propisima.

Opertaor će obavijestiti pretplatnike ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika.

U slučaju uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja integriteta i sigurnosti mreže Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga pretplatniku

Član 12

Ovaj Ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme sa minimalnim trajanjem od 12/24 mjeseci. U slučaju raskida ugovora prije isteka minimalno ugovorenog perioda, pretplatnik je obavezan da plati Telenoru mjesečne nakande za preostali period na koji je ugovor zaključen ili ostvarene popuste na proizvode i usluge ukoliko je to povoljnije za pretplatnika. Ukoliko Telenor ne ispuni svoje ugovorene obaveze odnosno u situacijama navedenim u članu 3 stav 3 ovoga ugovora pretplatnik nije dužan da plati navedenu nakandu. Uslovi koji se odnose na sadržinu popusta i naknade koje se plaćaju usled prijevremenog raskida, preciznije su određene posebnim dokumentom (ponudom). Sadržina ponude koju svojim potpisom potvrdi pretplatnik obavezujuća je za ugovorne strane isto kao i odredbe ovoga ugovora za sve vrijeme minimalnog peiroda trajanja. Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po ovom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme ukoliko ne bude drugačije dogovoreno.

Član 13

Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme, pisanim putem, uz istovremenu obavezu pretplatnika da Telenoru plati naknadu za sve do tada korišćene usluge elektronskih komunikacija u skladu sa članom 12.. Telenor može raskinuti ovaj Ugovor i usled neplaćanja dospjelih obaveza od strane Pretplatnika na način kako je utvrđeno ovim Ugovorom, kao i usljed kršenja drugih obaveza Pretplatnika na način kako je to predviđeno zakonom i Opštim uslovima uz obavezu Pretplatnika da plati Telenoru potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode i usluge.

Za sve sporove između Pretplatnika i Telenora, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, nadležan je Osnovni sud, prema mjestu zaključenja ugovora.

Ovaj Ugovor zaključen je u 2 istovjetna primjerka, za svaku ugovornu stranu po 1 primjerak.

Za Telenor:

Pretplatnik:



PRETPLATNIČKI UGOVOR

Zaključen _____, između: Telenora d.o.o. Podgorica, Rimski Trg 4, PIB: 02242974, PDV reg. br. 20/31-00099 (u daljem tekstu: Telenor), s jedne strane, i

_____ iz _____ ul _____ Br.l.k/pasoša _____
(u daljem tekstu: Pretplatnik), s druge strane

Član 1

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika radi pristupa i korišćenja usluga javne mobilne elektronske komunikacione mreže Telenora.

Pretplatnik će na osnovu ovog Ugovora koristiti elektronske komunikacione usluge Telenora u tarifnom paketu _____. Pretplatnik sa Telenorom ugovara i korišćenje sledećih dodatnih usluga koje nijesu uključene u izabrani tarifni paket: detaljan račun, povjerljiv broj, zabrana identifikacije, fax, data, roaming, GPRS, GSM data i dr.

Član 2

Prilikom zaključenja ovog Ugovora Telenor je Pretplatniku predao SIM karticu sa serijskim brojem _____ uz koju je dodijeljen pretplatnički broj _____.

Svojim potpisom na ovom Ugovoru, Pretplatnik potvrđuje da je preuzeo SIM karticu opisanu u prethodnom stavu. Telenor se obavezuje da SIM karticu iz stava I ovog člana aktivira i omogući Pretplatniku korišćenje telekomunikacionih usluga iz izabranog tarifnog paketa, najkasnije u roku od osam dana počev od zaključenja ovog Ugovora, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

Član 3

Na ugovorni odnos između Telenora i Pretplatnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl. List CG 40/13) i Opštih uslova Telenora. Uz ovaj ugovor pretplatniku je uručen cjenovnik za izabrani tarifni paket i obavještenje o načinu tarifieranja.

Sa sadržinom Opštih uslova, važećim cijenama, tarifama, pregledom usluga održavanja, troškovima održavanja i drugim informacijama od značaja za vršenje prava i obaveza iz ovog Ugovora Pretplatnik se može upoznati na internet stranici Telenora, www.telenor.me, Telenor prodavnicima kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700. Opšti uslovi i cjenovnik biće dostupni svim pretplatnicima bez naknade u Telenor prodavnicama.

U slučaju izmjena ugovorenih uslova, Telenor će preko navedene internet stranice, pisanim obavještenjem uz račun i putem slanja sms-a kada je to moguće, obavijestiti Pretplatnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja Telenoru naknade navedene u član 12 ovoga ugovora, u kom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, Telenor je obavezan da ponudi pretplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

Član 4

Pretplatnik ima pravo da Telenoru izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana prijema računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga pretplatnik podnosi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja. Reklamacije se dostavljaju neposredno u prodavnicama Telenora, u pisanoj formi preko pošte na adresu Telenora Rimski Trg 4 Podgorica – služba napredne podrške korisnicima, kao i na email adresu: reklamacije@telenor.me Telenor je obavezan da o reklamaciji odluči u roku od 8 dana počev od dana prijema reklamacije i pretplatniku dostavi pisano obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamacija.

Do trenutka odluke po reklamaciji, Pretplatnik je dužan da u skladu sa rokom za plaćanje navedenim u računu, plati nesporni dio iznosa računa, ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za 3 prethodna obračunska perioda.

Ako Telenor odbije reklamaciju ili o istom ne odluči u roku od 8 dana, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 8 dana počev od dana dospjeća računa nije postupio u skladu sa stavom III ovog člana, Telenor ima pravo da Pretplatniku obustavi odlazni saobraćaj, izuzev pristupa i korišćenja broju za pozive u hitnim slučajevima „112“. Račun dospijeva za plaćanje svakog 15-tog u mjesecu za prethodni mjesec.

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava III ovog člana u narednom roku od 30 dana nakon obustave saobraćaja ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine sa pružanjem svih usluga Pretplatniku.

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj ukoliko -pretplatnik ili drugo lice sa broja pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe,

- vrši narušavanje sigurnosti i integriteta mreže

Član 5

Svi pretplatnici imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112" i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Podatke o lokaciji pozivaoca Telenor će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima. U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

Član 6

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos pretplatničkog broja na drugo lice, pod uslovom da je izmirio sve obaveze prema Telenoru do dana traženog prenosa.

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge mobilne telekomunikacione mreže u mrežu Telenora i iz Telenor mreže u drugu mobilnu telekomunikacionu mrežu, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu predmetnu oblast.

U slučaju otuđenja ili zloupotrebe terminalne opreme pretplatnika, operator je dužan da na zahtjev pretplatnika onemogući korišćenje te opreme u svojoj mreži, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Član 7

Prilikom izbora terminalne opreme pretplatnik mora voditi računa da Telenor svoje usluge nudi preko interfejsa koji je opisan na korporativnom sajtu. Telenor je u obavezi da sve promjene vezane za interfejs redovno ažurira na korporativnom sajtu.

Telekomunikaciona terminalna i radio oprema koju Telenor nudi pretplatnicima kao i druga terminalna i radio oprema koju pretplatnik koristi u mreži Telenora, mora da ispunjava uslove kojima se ostvaruje zaštita i bezbjednost korisnika i drugih lica, zaštita životne sredine, omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra i ispunjava druge uslove utvrđene važećim propisom. Telenor će omogućiti pretplatniku priključenje telekomunikacione terminalne opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 8 dana. Telenor predaje terminalnu opremu korisniku uz odgovarajuće upustvo o načinu korišćenja i podatke o tehničkim karakteristikama, sve na crnogorskom jeziku.

Ukoliko pretplatnik uzima terminalnu opremu od Telenora uz zaključenje ugovora sa minimalnim rokom trajanja, Telenor ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfigurira, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom), Telenor će nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev pretplatnika bez naknade omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama.

Član 8

U slučajevima kada je to potrebno zbog dogradnje, redovnog održavanja, otklanjanja smetnji i kvarova, uvođenja novih servisa, nadogradnje softvera ili hardvera potrebnog za rad mreže, Telenor ima pravo da bez saglasnosti pretplatnika privremeno ograniči, onemogući odnosno prekine pristup svojim uslugama, uz uslov da je preko sredstava javnog informisanja najmanje jedan dan ranije obavijestio Pretplatnika o tome. Telenor će o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od 6 sati neposredno obavijestiti korisnika na odgovarajući način.

Ograničenje, odnosno prekid iz prethodnog stava može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usled kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stav 1, operator je dužan da pretplatniku umanjí mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge u skladu sa članom 9.

Telenor zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, državanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno, djelimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga.

Telenor 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). Telenor ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike interneta. U slučaju degaradacije i zagušenja, Telenor obezbjeđuje prioritet po servisima: govorni servis, internet.

Telenor ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Telenora. Telenor je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. Telenor je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Telenora fakturišu se putem računa Telenora. Telenor je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovom ugovoru i Opštim uslovima. Telenor će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. Telenor će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

Član 9

Telenor će pretplatniku ponuditi sledeće parametre kvaliteta usluge:

Vrijeme odziva službe za korisnike Telenora (1700) je 60/40, što znači da će služba zakorisnike Telenora na 60% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,

- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1189,

- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,

- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <1% GSM; <1% WCDMA

-učestalost neuspješnih sms poruka poslatah sa mobilnog uređaja I isporučenih na mobilni uređaj u mreži <3%
-vrijeme prenosa 95% sms poruka poslatah sa mobilnog uređaja I isporučenih na mobilni uređaj u mreži <10 sekundi
-učestalost neuspješnih mms poruka < 50 %
-vrijeme prenosa mms poruke <2 minuta WCDMA, <3minuta GSM
-učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 1.5%
- vrijeme odziva službe za korisnike < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60 %
U prodavnicama Telenora pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge u djelokrugu odgovornosti Telenora, pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje mobilnih usluga Telenora, mesečna naknada će biti umanjena i to srazmjerno broju dana trajanja smetnje kompenzacijom dugovanja po narednom računu u mjeri koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana u kojima servis nije funkcionisao ,

Za slučaj iz prethodnog stava, Pretplatnik je dužan da obavijesti Telenor o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost Telenora, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 8 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. Telenor je obavezan da po zahtevu Pretplatnika za naknadu štete odgovori u roku od 15 dana.

Telenor ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore kao ni kvalitet i sigurnost usluga u drugim mrežama odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

Telenor u svakom slučaju neće odgovarati za štetu nastalu usljed objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći niti ukloniti (viša sila) i na koje Telenor nije mogao uticati, uključujući i smetnje koje su nastala van mreže Telenora, , kao i ukoliko Pretplatnik ne ispuni svoju obavezu obavješćavanja u roku iz stava 4 ovoga člana.

Zbog karateristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojsnog pristupa interneta Telenor ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopojsnog 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).

Član 10

Pretplatnik ne smije koristiti dobijenu SIM karticu i druge elektronske uređaje pribavljene od Telenora za dalju prodaju, vršiti preprodaju elektronskih ekomunikacionih usluga Telenora, pružati bilo koju drugu vrstu elektronskih komunikacionih usluga ili servisa trećim licima, uznemiravati ili na drugi način povređivati prava drugih korisnika Telenora, kao i vršiti bilo koju drugu aktivnost koja se prema odredbama zakona, Opštih uslova i dobrih običaja može smatrati zloupotrebom prava stečenih na osnovu ovog Ugovora.

Član 11

Pretplatnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Pretplatnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u javni imenik. Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže Telenora, u skladu sa važećim zakonima.

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o korisnicima, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada I čuvanje podataka o korisnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

U cilju obezbjeđenja integriteta mreže i zaštite sigurnosti mreže I usuga Telenor će preduzimati sve raspoložive tehničke i organizacione mjere a naročito:

- Obezbjediće da obradu podataka o korisnicima vrše zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti.
- preduzimaće mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao I neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja.
- obezbjediće primjenu sigurnosne politike i garantovati tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim propisima.

Opertaor će obavijestiti pretplatnike ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika.

U slučaju uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja intgriteta i sigurnosti mreže Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga pretplatniku

Član 12

Ovaj Ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme sa minimalnim trajanjem od 12/24 mjeseci. U slučaju raskida ugovora prije isteka minimalno ugovorenog perioda, pretplatnik je obavezan da plati Telenoru mjesečne naknade za preostali period na koji je ugovor zaključen ili ostvarene popuste na proizvode i usluge ukoliko je to povoljnije za pretplatnika. Ukoliko Telenor ne ispuni svoje ugovorene obaveze odnosno u situacijama navedenim u članu 3 stav 3 ovoga ugovora pretplatnik nije dužan da plati navedenu naknadu. Uslovi koji se odnose na sadržinu popusta i naknade koje se plaćaju usled prijevremenog raskida, preciznije su određene posebnim dokumentom (ponudom). Sadržina ponude koju svojim potpisom potvrdi pretplatnik obavezujuća je za ugovorne strane isto kao i odredbe ovoga ugovora za sve vrijeme minimalnog peiroda trajanja. Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po ovom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme ukoliko ne bude drugačije dogovoreno.

Član 13

Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme, pisanim putem, uz istovremenu obavezu pretplatnika da Telenoru plati naknadu za sve do tada korišćene usluge elektronskih komunikacija u skladu sa članom 12..

Telenor može raskinuti ovaj Ugovor i usled neplaćanja dospjelih obaveza od strane Pretplatnika na način kako je utvrđeno ovim Ugovorom, kao i usljed kršenja drugih obaveza Pretplatnika na način kako je to predviđeno zakonom i Opštim uslovima uz obavezu Pretplatnika da plati Telenoru potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode i usluge.

Za sve sporove između Pretplatnika i Telenora, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, nadležan je Osnovni sud, prema mjestu zaključenja ugovora.

Ovaj Ugovor zaključen je u 2 istovjetna primjerka, za svaku ugovornu stranu po 1 primjerak.

Za Telenor:

Pretplatnik:

UGOVOR O PRUŽANJU PREPAID USLUGA

Zaključen između:

Telenora d.o.o. Podgorica, Rimski Trg 4, PIB: 02242974, PDV reg. br. 20/31-00099 (u daljem tekstu: Telenor), s jedne strane, i

Korisnika prepaid usluga, sa ličnim podacima navedenim u Obrascu za registraciju korisnika javnih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Korisnik), s druge strane

Član 1

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje ugovornog odnosa od strane Korisnika radi pristupa i korišćenja usluga javne mobilne elektronske komunikacione mreže Telenora.

Korisnik će koristiti elektronske komunikacione usluge Telenora prema izabranom tarifnom paketu (u daljem tekstu: paket).

Korisnik može da koristi dodatne usluga koje nijesu uključene u izabrani paket podnošenjem zahtjeva u prodavnici Telenora, putem USSD koda, SMS om ili kroz odgovarajuću aplikaciju na mobilnom telefonu.

Član 2

Prilikom zaključenja ovog Ugovora Telenor je Korisniku predao SIM karticu sa pretplatničkim brojem navedenim u Obrascu za registraciju korisnika javnih komunikacionih usluga.

Potpisivanjem Obrasca za registraciju korisnika javnih komunikacionih usluga, Korisnik potvrđuje da je preuzeo SIM karticu opisanu u prethodnom stavu.

Telenor se obavezuje da SIM karticu iz stava I ovog člana aktivira i omogući Korisniku korišćenje telekomunikacionih usluga iz izabranog paketa, najkasnije u roku od osam dana počev od zaključenja ovog Ugovora, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

Član 3

Na ugovorni odnos između Telenora i Korisnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl. List CG 40/13) i Opštih uslova Telenora. Uz preuzimanje ovoga ugovora korisnik može u prodavnici Telenora, bez naknade preuzeti cjenovnik za izabrani paket, obavještnje o načinu tarifiranja i primjerak Opštih uslova.

Sa sadržinom Opštih uslova, važećim cijenama, tarifama, pregledom usluga održavanja, troškovima održavanja i drugim informacijama od značaja za vršenje prava i obaveza iz ovog Ugovora Korisnik se može upoznati na internet stranici Telenora, www.telenor.me, Telenor prodavnici kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700.

U slučaju izmjena uslova izabranog paketa, Telenor će preko navedene internet stranice i putem slanja sms-a, obavijestiti Korisnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Korisnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, u kom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, Telenor je obavezan da ponudi petplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

Član 4

Korisnik ima pravo da Telenoru izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana izvršene dopune računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga korisnik podnosi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja. Reklamacije se dostavljaju neposredno u prodavnicama Telenora, u pisanoj formi preko pošte na adresu Telenora Rimski Trg 4 Podgorica – služba napredne podrške korisnicima, kao i na email adresu: reklamacije@telenor.me

Telenor je obavezan da o reklamaciji odluči u roku od 8 dana počev od dana prijema reklamacije i korisniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamacija.

Do trenutka odluke po reklamaciji, Korisnik je dužan da u roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije, plati dio iznosa koji odgovara prosjeku iznosa potrošnje za 3 prethodna obračunska perioda.

Ako Telenor odbije reklamaciju ili o istom ne odluči u roku od 8 dana, Korisnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana.

Ukoliko Korisnik u navedenom roku nije postupio u skladu sa stavom III ovog člana, Telenor ima pravo da Korisniku obustavi odlazni saobraćaj, izuzev pristupa i korišćenja broju za pozive u hitnim slučajevima „112“.

Ukoliko Korisnik ne postupi u smislu stava III ovog člana u narednom roku od 30 dana nakon obustave saobraćaja ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine sa pružanjem svih usluga Korisniku.

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa korisnikom i deaktivirati dodijelenu SIM karticu i/ili broj ukoliko:

- korisnik ili drugo lice sa broja korisnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe,
- vrši narušavanje sigurnosti i integriteta mreže.

Član 5

Svi Korisnici imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112" i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Podatke o lokaciji pozivaoca Telenor će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima. U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa korisnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

Član 6

Telenor će Korisniku omogućiti prenos korisničkog broja na drugo lice, pod uslovom da je izmirio sve obaveze prema Telenoru do dana traženog prenosa.

Telenor će Korisniku omogućiti prenos broja iz druge mobilne telekomunikacione mreže u mrežu Telenora i iz Telenor mreže u drugu mobilnu telekomunikacionu mrežu, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu predmetnu oblast.

U slučaju otuđenja ili zloupotrebe terminalne opreme korisnika, operator je dužan da na zahtjev korisnika onemogući korišćenje te opreme u svojoj mreži, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

Član 7

Prilikom izbora terminalne opreme korisnik mora voditi računa da Telenor svoje usluge nudi preko interfejsa koji je opisan na korporativnom sajtu. Telenor je u obavezi da sve promjene vezane za interfejs redovno ažurira na korporativnom sajtu.

Telekomunikaciona terminalna i radio oprema koju Telenor nudi korisnicima kao i druga terminalna i radio oprema koju korisnik koristi u mreži Telenora, mora da ispunjava uslove kojima se ostvaruje zaštita i bezbjednost korisnika i drugih lica, zaštita životne sredine, omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra i ispunjava druge uslove utvrđene važećim propisom. Telenor će omogućiti korisniku priključenje telekomunikacione terminalne opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 8 dana. Telenor predaje terminalnu opremu korisniku uz odgovarajuće upustvo o načinu korišćenja i podatke o tehničkim karakteristikama, sve na cmogorskom jeziku.

Telenor ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfiguriše, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom).

Telenor će nakon isteka 12 mjeseci korišćenja usluge uz dostavljajne dokaza o kupovini terminalne opreme, na zahtjev korisnika, bez naknade omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama.

Član 8

U slučajevima kada je to potrebno zbog dogradnje, redovnog održavanja, otklanjanja smetnji i kvarova, uvođenja novih servisa, nadogradnje softvera ili hardvera potrebnog za rad mreže, Telenor ima pravo da bez saglasnosti korisnika privremeno ograniči, onemogući odnosno prekine pristup svojim uslugama, uz uslov da je preko sredstava javnog informisanja najmanje jedan dan ranije obavijestio Korisnika o tome. Telenor će o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od 6 sati neposredno obavijestiti korisnika na odgovarajući način.

Ograničenje, odnosno prekid iz prethodnog stava može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usled kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stav 1, operator je dužan da korisniku produži validnost korišćenja kartice srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

Telenor zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, državanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno, djelimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga.

Telenor 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). Telenor ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike interneta.

U slučaju degaradacije i zagušenja, Telenor obezbjeđuje prioritet po servisima: govorni servis, internet.

Telenor ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Telenora. Telenor je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. Telenor je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegovog saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Telenora fakturišu se putem računa Telenora.

Telenor je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu troškova za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovom ugovoru i Opštim uslovima. Telenor će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. Telenor će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti potrošnje u posljednja tri mjeseca.

Član 9

Telenor će korisniku ponuditi sledeće parametre kvaliteta usluge:

Vrijeme odziva službe za korisnike Telenora (1700) je 60/40, što znači da će služba zakorisnike Telenora na 60% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,

- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Korisnika pozivom na besplatan broj 1189,

- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,

- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <1% GSM; <1% WCDMA

- učestalost neuspješnih sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja i isporučenih na mobilni uređaj u mreži <3%

- vrijeme prenosa 95% sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja i isporučenih na mobilni uređaj u mreži <10 sekundi

- učestalost neuspješnih mms poruka < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke <2 minuta WCDMA, <3minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 1.5%
- vrijeme odziva službe za korisnike < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60 %

U prodavnicama Telenora korisnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge u djelokrugu odgovornosti Telenora, korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje mobilnih usluga Telenora, dužan je da korisniku produži validnost korišćenja kartice srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

Za slučaj iz prethodnog stava, Korisnik je dužan da obavijesti Telenor o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost Telenora, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 8 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. Telenor je obavezan da po zahtevu Korisnika za odgovori u roku od 15 dana.

Telenor ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore kao ni kvalitet i sigurnost usluga u drugim mrežama odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

Telenor u svakom slučaju neće odgovarati za štetu nastalu usljed objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći niti ukloniti (viša sila) i na koje Telenor nije mogao uticati, uključujući i smetnje koje su nastala van mreže Telenora, , kao i ukoliko Korisnik ne ispuni svoju obavezu obavještanja u roku iz stava 4 ovoga člana.

Zbog karateristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa interneta Telenor 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).

Član 10

Korisnik ne smije koristiti dobijenu SIM karticu i druge elektronske uređaje pribavljene od Telenora za dalju prodaju, vršiti preprodaju elektronskih ekomunikacionih usluga Telenora, pružati bilo koju drugu vrstu elektronskih komunikacionih usluga ili servisa trećim licima, uznemiravati ili na drugi način povređivati prava drugih korisnika Telenora, kao i vršiti bilo koju drugu aktivnost koja se prema odredbama zakona, Opštih uslova i dobrih običaja može smatrati zloupotrebom prava stečenih na osnovu ovog Ugovora.

Član 11

Korisnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Korisnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u javni imenik. Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže Telenora, u skladu sa važećim zakonima.

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o korisnicima, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada i čuvanje podataka o korisnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

U cilju obezbjeđenja integriteta mreže i zaštite sigurnosti mreže i usuga Telenor će preduzimati raspoložive tehničke i organizacione mjere a naročito:

- Obezbjediće da obradu podataka o korisnicima vrše zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti, kao i druga lica koja ove poslove obavljaju u ime i za račun Telenora uz poštovanje Zakon o zaštiti podataka o ličnosti,
- preduzimaće mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja.
- obezbjediće primjenu sigurnosne politike i garantovati tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim propisima,
- podatke o korisniku Telenor može koristiti u svrhe pripreme, zaključenja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora, obračuna usluga i za potrebe nadležnih državnih organa.

Operatior će obavijestiti korisnike ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika.

U slučaju uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja intgriteta i sigurnosti mreže Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga korisniku

Član 12

Uz svaki kupljeni paket korisnik na samom pakovanju kao i putem obavještenje u formi brošure unutar pakovanja, dobija podatke o karakteristikama prepaid usluge (prepaid registracija, dopuna prepaid računa, validnost SIM kartice, način provjere stanja, uslovi korišćenja roaminga i dr). Tekst ovoga ugovora, ponudu (koja sadrži cjenovnik, način tarifiranja i ostale karakteristike izabranog paketa) kao i tekst opštih uslova korisnik može preuzeti sa sajta www.telenor.me ili u prodavnici Telenora.

Član 13

Ovaj ugovor se smatra zaključenim potpisivanjem „obrasca za registraciju korisnika usluge javnih elektronskih komunikacionih mreža“ od strane korisnika i aktiviranjem SIM kartice od strane Telenora

Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme.

Telenor može raskinuti ovaj Ugovor i usljed kršenja ugovorenih obaveza Korisnika na način kako je to predviđeno zakonom i Opštim uslovima uz obavezu Korisnika da plati Telenoru potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode i usluge.

Za sve sporove između Korisnika i Telenora, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, nadležan je Osnovni/Privredni sud, prema mjestu zaključenja ugovora.

Vaš Telenor.