



# RADIO-DIFUZIONI CENTAR d.o.o.

Bul. Sv. Petra Cetinjskog 130/V, 81000 Podgorica; tel: +382 (0)20 408 000; fax: 408 005; web: www.rdc.co.me

Broj: 02-650  
Podgorica, 14.02.2017.godine

14-02-2017		
0102	1302/1	

**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST**  
n/r Darku Grguroviću, izvršnom direktoru

Podgorica

**PREDMET: DAVANJE SAGLASNOSTI NA OPŠTE USLOVE PRUŽANJA USLUGE TvzaSVE I  
PRETPLATNIČKI UGOVOR**

Uvaženi,

Postupajući u skladu sa primjedbama datih od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, u smislu davanja saglasnosti na Opšte uslove pružanja usluge TVzaSVE i pretplatnički ugovor, u prilogu Vam dostavljamo inovirane verzije Opštih uslova i pretplatničkog ugovora.

S poštovanjem,

Dostavljeno:

- naslovu
- službi za pravne poslove i ljudske resurse
- a/a

**Izvršni direktor**  
**Slobodan Stanišić**



Prilog:

- Opšti uslovi pružanja usluge TvzaSve
- Pretplatnički ugovor



# RADIO-DIFUZIONI CENTAR d.o.o.

Bul. Sv. Petra Cetinjskog 130/V, 81000 Podgorica; tel: +382 (0)20 408 000; fax: 408 005; web: www.rdc.co.me

Na osnovu člana 148 Zakona o elektronskim komunikacijama ( Sl.list CG br.40/13) i člana 29 Statuta Radio-difuznog centra D.O.O. Podgorica (br.0102-2240 od 23.10.2009.god., 01-2777 od 17.07.2012.god., 01-274 od 01.02.2013. god.), Odbor direktora na sjednici održanoj dana\_\_\_\_ donio je

## **Opšte uslove za pružanje usluge**

### **TV ZA SVE**

**Podgorica, mart 2016. godine**

## PREDMET

### Član 1

Ovim Opštim uslovima se uređuju odnosi između Radio-difuznog centra D.O.O. Podgorica, kao pružaoca usluge TV ZA SVE (u daljem tekstu: RDC) i Pretplatnika, kao korisnika usluga i utvrđuju uslovi zasnivanja pretplatničkog odnosa.

Pretplatničku terminalnu opremu i pretplatničku instalaciju koja je u vlasništvu Pretplatnika održava Pretplatnik o sopstvenom trošku.

RDC će imenovati ovlašćenog zastupnika za pružanje sledećih usluga:

- Zasnivanje pretplatničkog odnosa u ime RDC-a, te zaključivanje ugovora sa pretplatnicima u ime i za račun RDC-a.
- Obračun usluga te ispostavljanje mjesečnih računa pretplatnicima
- Prihvatanje žalbi od strane Pretplatnika na mjesečne fakture odnosno na kvalitet i funkcionisanje usluge
- Donošenje odluka po Pretplatničkim žalbama u ime i za račun RDC-a
- Organizovanje korisničkog servisa u ime i za račun RDC-a
- naplata mjesečnih pretplata od strane Pretplatnika u ime i za račun RDC-a,
- Sprovođenje postupka prinudne naplate u ime i za račun RDC-a

### Značenje izraza

#### Član 2

**Terminalna oprema** - Uređaj (tzv. Set-top box) za prijem, demodulaciju i dekodiranje DVB-T2 signala i generisanje slike i tona koji se prosleđuju do televizora korisnika, daljinski upravljač za pomenuti uređaj, kabl za spajanje pomenutog uređaja i televizora i kartica za uslovni pristup sadržaju TV ZA SVE usluge( u daljem tekstu: Smart kartica)

**Priključna oprema** - Uređaji (televizor i TV antena) i kablovi (alternativni kabl za spajanje terminalne opreme i televizora i kabl za spajanje terminalne opreme i TV antene) povezani sa terminalnom opremom u cilju realizacije pristupa TV ZA SVE usluzi

**Viša sila** - Viša sila podrazumijeva ekstremne i vanredne događaje koji se nijesu mogli predvidjeti, koji su se dogodili bez volje i uticaja ugovornih strana i koji nijesu mogli biti spriječeni od strane pogođene višom silom. Višom silom se mogu smatrati događaji, ali ne isključivo, kao što su poplave, zemljotresi i požari koji su u direktnoj vezi sa izvršenjem ugovornih obaveza, opšta mobilizacija, rat, generalni štrajk, akti vlade.

### Obaveze pretplatnika

#### Član 3

Pretplatnik se obavezuje i da:

- Pretplatnik se obavezuje izvršiti instalaciju terminalne opreme na svojoj lokaciji a po uputstvu preuzetom od strane ovlašćenog zastupnika.

- U slučaju da Pretplatnik ne bude u mogućnosti da datu instalaciju izvrši samostalno, dati Pretplatnik ima mogućnost kontaktiranja tehničke podrške RDC-a koja će mu pružiti tehničku pomoć neophodnu za izvršenje date instalacije.
- Uslugu koristi sa pažnjom dobrog domaćina, te da istu ne koristi u nezakonite svrhe.

## **Obaveze RDC-a**

### **Član 4**

RDC se obavezuje da:

- omogućiti Pretplatniku nesmetanu i kvalitetnu upotrebu i sigurnost ugovorenog servisa,
- po zahtjevu Pretplatnika ispostavljati račune za pružene usluge i elektronskim putem na e-mail adresu dostavljenu od strane Pretplatnika.

## **Opis TV ZA SVE usluge**

### **Član 5**

Ovim Opštim uslovima se uređuju i uslovi pružanja usluge programskog sadržaja koju RDC pruža putem zemaljskih radio-difuznih predajnika (u daljem tekstu: TV ZA SVE usluga).

TV ZA SVE usluga podrazumijeva isporuku video, audio te multimedijalnih sadržaja (dalje u tekstu: sadržaj) organizovanih u pakete (osnovni, dodatni paket itd.) preko prijemne terminalne opreme (STB - Set Top Box-a), i priključne opreme.

Programi uključuju distribuciju programskih sadržaja i pregled sadržaja programa. Pregled sadržaja je moguć putem TV vodiča koji omogućava pronalaženje programa, te pristup informacijama o programu. Lista programa u trenutku zaključenja pretplatničkog ugovora čini njegov sastavni dio. Informacije o programima zavise od pružaoca programskog sadržaja, te su podložne promjenama. O datim promjenama (koje su RDC-u blagovremeno najavljene), RDC će obavijestiti Pretplatnika na način uređen ovim Opštim uslovima. Teletekst je moguć kod svih programa koji isti podržavaju. Teletekstu je moguće pristupiti putem daljinskog upravljača za televizijski prijemnik. Pretplatniku se daje i mogućnost roditeljskog nadzora sadržaja (eng. *Parental lock*), odnosno onemogućavanja prikazivanja određenih programa.

Pretplatniku se može obezbijediti usluga korišćenja dodatnih paketa TV kanala iz trenutne ponude RDC-a podnošenjem posebnog zahtjeva za korišćenje istih u prodajnom mjestu RDC-a ili na adresi Ovlašćenog zastupnika, ili elektronskim putem i isti čini sastavni dio pretplatničkog ugovora.

RDC će o promjeni TV kanala definisanih prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora obavijestiti Pretplatnika najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način. Pretplatnik može otkazati Ugovor u datom roku od 30 dana, bez plaćanja naknade po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

### **Član 6**

Pretplatnik će zaključenje Ugovora za korišćenje usluge izvršiti sa ovlašćenim zastupnikom RDC-a koji će dati ugovor zaključiti u ime i za račun RDC-a, a koji će u svrhu korišćenja TV ZA SVE usluge obezbijediti Pretplatniku terminalnu opremu čija će cijena biti utvrđena u zavisnosti od perioda trajanja ugovora.

Pretplatnik će biti dužan terminalnu opremu vratiti ovlašćenom zastupniku prilikom bilo koje vrste raskida ugovora o korišćenju usluge, odnosno nadoknaditi njenu maloprodajnu cijenu u slučaju da isto ne izvrši.

Oprema ostaje u vlasništvu RDC-u i garantni rok za istu traje čitavo vrijeme trajanja Ugovora. Garantni rok počinje teći od dana preuzimanja opreme od strane Pretplatnika.

Pretplatnik potvrđuje prijem Opreme iz prethodnog stava zaključenjem pretplatničkog ugovora (u daljem tekstu: Ugovor).

Troškove eventualnih opravki ili zamjene terminalne opreme u toku trajanja Ugovora snosi RDC, osim ukoliko do kvara dođe neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika.

Pri korišćenju terminalne opreme, Pretplatnik je dužan pridržavati se uputstva za upotrebu koje se isporučuju uz terminalnu opremu na crnogorskom jeziku i drugim jezicima koji su u službenoj upotrebi. RDC ne odgovara za štetu nastalu nepridržavanjem navedenih uputstava.

Pretplatnik se obavezuje da, za vrijeme trajanja Ugovora, o kvaru terminalne opreme obavijesti RDC odnosno njegovog ovlašćenog zastupnika. U tom slučaju RDC će u najkraćem mogućem roku, utvrđenom procedurom, ustanoviti da li se radi o kvaru. Ukoliko se ustanovi da je u pitanju kvar terminalne opreme, RDC je dužan da terminalnu opremu zamijeni ili otkloni kvar i omogućiti nesmetano korišćenje TV ZA SVE usluge.

RDC ne garantuje kvalitet rada TV ZA SVE usluge ukoliko je opravka/zamjena Opreme izvršena od strane servisera koji nije ovlašćen od strane RDC-a.

### **Član 7**

Za potrebe korišćenja usluge TV ZA SVE Pretplatnik će od ovlašćenog zastupnika dobiti tri lična identifikaciona broja ( *Personal Identification Number*; u daljem tekstu: PIN):

1. Pin za roditeljsku kontrolu (parental control pin)
2. Ovlašćeni zastupnik daje Pretplatniku početne PIN brojeve iz stava 1 ovog člana s tim da ih Pretplatnik može sam naknadno izmijeniti.
3. Pretplatnik se obavezuje držati u tajnosti, PIN-brojeve koje mu dodijeli RDC. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu nastalu usljed nepravilnog postupanja i/ili zloupotrebe ili neovlašćenog korišćenja PIN-brojeva.
4. Pretplatnik je isključivo odgovoran za neovlašćeno korišćenje TV ZA SVE terminalne opreme koji mu je dodijeljen od strane ovlašćenog zastupnika.

### **Kvalitet TV ZA SVE usluge**

### **Član 8**

RDC je dužan da Pretplatniku omogućiti raspoloživost i nesmetano korišćenje TV ZA SVE usluge.

RDC garantuje raspoloživost TV ZA SVE usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna TV ZA SVE usluga. Minimalni kvalitet usluge koji RDC nudi Pretplatniku sa vrijednostima parametara kvaliteta je definisan pretplatničkim Ugovorom.

U cilju obezbjeđenja navedene raspoloživosti RDC ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i priključne opreme, ukoliko ista uzrokuje smetnje.

Pretplatnik je dužan da omogućiti nesmetan pristup istoj. Ukoliko ovlašćeno lice RDC-a utvrdi kvar na pretplatničkoj priključnoj opremi ili na električnom napajanju terminalne opreme koji ometaju nesmetan rad i kvalitet usluge, dužno je da nađeno stanje pisano konstatuje i upozori Pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost. Ovlašćeno lice RDC-a će privremeno isključiti terminalnu opremu do otklanjanja neispravnosti.

Ukoliko u roku od 3 mjeseca od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz razloga definisanih prethodnim stavom Pretplatnik istu ne otkloni, RDC ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid pretplatničkog odnosa.

RDC nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge i štete nastale po tom osnovu zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili zbog nestanka električne energije na strani Pretplatnika i drugih događaja i okolnosti na koje RDC nije mogao uticati.

RDC ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj robe i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže RDC-a. RDC je odgovoran za kvalitet emitovanja signala preko svoje emisione mreže.

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

RDC je dužan da se stara o kvalitetu TV ZA SVE usluge koju pruža, te je u tom smislu ovlašćen da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta, ali i da uvodi restrikcije radi obezbjeđenja zadovoljavajućeg funkcionisanja i održavanja ili radi sprečavanja zloupotrebe mreže.

RDC neće biti odgovoran ukoliko je do nedostupnosti ili umanjene dostupnosti u korišćenju usluge došlo zbog neispravnosti pretplatnikove priključne opreme spojene sa STB-om (televizijski prijemnik, TV antena, antenski kabl, video kabl, električno napajanje STB-a), niti za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik i/ili za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili usljed povremenog zamračivanja pojedinih televizijskih programa ili zbog okolnosti na koje RDC nije mogao uticati (odstupanje programskog sadržaja koji se prikazuje od sadržaja koji je najavljen i koji se nalazi na TV vodiču), niti snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik može da pretrpi po tom osnovu.

RDC neće odgovarati za neznatnu štetu, uključujući izmaklu dobit, indirektnu i /ili propratnu štetu bilo koje vrste, osim za stvarnu štetu nastalu uslijed tehničkih smetnji na strani RDC.

Pretplatnik može prijaviti smetnje u korištenju TV ZA SVE usluge pozivom na broj 12712.

Sve troškove nastale zbog pregleda ispravnosti i/ili popravke Pretplatnikove terminalne opreme obavljene nakon prijave kvara od strane Pretplatnika nadoknadiće Pretplatnik, ako za kvar nije odgovoran RDC.

RDC će o izvršenom pregledu sačiniti zapisnik koji sadrži vrstu i opis kvara, iznos troškova i dr. Jedan primjerak zapisnika, potpisanog od strane RDC-a i Pretplatnika, zadržava Pretplatnik.

#### **Član 9**

RDC nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja koja je izazvana višom silom. Događaj više sile je događaj izvan kontrole i volje strana, koji se nije mogao predvidjeti ili izbjeći preduzimanjem odgovarajuće radnje. Događaji više sile uključuju, ali nijesu ograničeni na: zemljotrese, poplave, rat, pobunu ili ratno stanje, štrajkove i slično.

Pretplatnik se obavezuje da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima Crne Gore, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijske svojine.

Pretplatnik je saglasan da RDC ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korišćenje TV ZA SVE usluge, ukoliko Pretplatnik postupa suprotno prethodnom stavu. RDC neće odgovarati za štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku po tom osnovu.

#### **Član 10**

RDC može privremeno ograničiti Pretplatniku korišćenje TV ZA SVE usluge ako tokom trajanja Ugovora RDC utvrdi postojanje nekog razloga za ograničenje korišćenja TV ZA SVE a u slučaju kršenja važećih propisa Crne Gore.

Po prestanku razloga za privremeno ograničenje RDC će ponovo omogućiti korišćenje TV ZA SVE usluge. Za vrijeme trajanja privremenog ograničenja korišćenja TV ZA SVE usluge iz razloga krivice Pretplatnika a koja ne dovodi do raskida Ugovora, RDC će Pretplatniku zaračunati pripadajuću pretplatu za TV ZA SVE uslugu.

U slučaju privremenog ograničenja/isključenja TV ZA SVE usluge Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje RDC-a.

RDC će Pretplatnika prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa upoznati da TV ZA SVE usluga neće biti dostupna za vrijeme privremenog isključenja, nefunkcionisanja mreže iz razloga na koje RDC ne može da utiče (viša sila, nestanak električne energije na strani Pretplatnika). Pretplatnik je dužan osigurati ispravan rad svoje priključne opreme.

U slučajevima nedostupnosti TV ZA SVE usluge uslijed razloga iz stava 4. ovog člana, RDC ne odgovara za štetu koja bi pri tom mogla nastati Pretplatniku ili trećim licima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani RDC-a.

### **Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

#### **Član 11**

RDC će omogućiti Pretplatniku korišćenje TV ZA SVE usluge nakon potpisivanja Ugovora za pružanje TV ZA SVE usluge.

RDC će omogućiti pristup mreži u zakonskom roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva za istu od strane Pretplatnika a ukoliko postoje tehničke mogućnosti. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza.

RDC će prihvatiti zahtjev za pružanje TV ZA SVE usluge ako su ispunjeni sljedeći uslovi: ako se Pretplatnik nalazi u zoni projektovane pokrivenosti DVB-T2 signala ;ako postoje tehnički preduslovi rada TV ZA SVE usluge na televizijskom prijemu.

RDC ima pravo odbiti zahtjev Pretplatnika iz sljedećih razloga: ako je Pretplatnik maloljetno lice ili lice ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje; ako su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti Pretplatnika netačni; ako je protiv Pretplatnika pokrenut stečajni ili postupak likvidacije.

RDC i Pretplatnik zaključuju pretplatnički ugovor za TV ZA SVE uslugu (u daljem tekstu: Ugovor).. Specifikacija uključenih televizijskih kanala kao prilog čini sastavni dio ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa.

Pretplatnik ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, te ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju, odnosno ustupanje na korišćenje TV ZA SVE uslugu drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima).

### **Period trajanja Pretplatničkog odnosa za TV ZA SVE uslugu**

#### **Član 12**

Pretplatnički odnos za TV ZA SVE uslugu se može zasnovati na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca ili na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja od 12 mjeseci u skladu sa Ugovorom i članom 23 Opštih uslova.

### **Raskid i prestanak pretplatničkog odnosa, naknada za raskid Ugovora prije isteka roka**

## Član 13

Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku.

Pretplatnički odnos može prestati na osnovu pisanog otkaza Pretplatnika.

RDC može raskinuti Ugovor iz sljedećih razloga:

- a) Pretplatnik ne plati dugovanje ni nakon privremenog isključenja TV ZA SVE usluge;
- b) Pretplatnik ne otkloni kvar na svojoj priključnoj opremi ili neomogućiti RDC-u pristup terminalnoj opremi radi pregleda i otklanjanja kvara u roku od 15 dana po privremenom isključenju usluge pretplatniku;
- c) Pretplatnik koristi TV ZA SVE terminalnu opremu u suprotnosti s priloženim uputstvima za TV ZA SVE terminalnu opremu;
- d) Pretplatnik povrijedi neku drugu svoju obavezu iz Ugovora i ovih Opštih uslova.

## Prava Pretplatnika

### Član 14

Pretplatnik TV ZA SVE usluge ima pravo na:

- a) pristup DVB-T-2 emisionoj mreži, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti;
- b) nesmetano korišćenje DVB-T-2 mreže, deklarisanog kvaliteta, po javno dostupnim cijenama;
- c) zaštitu tajnosti elektronskih komunikacija, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i zakonom kojima se uređuje tajnost podataka, zaštita podataka o ličnosti i zaštita neobjavljenih podataka i ostvarivanje i drugih prava, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Zakonom o elektronskim komunikacijama.

## Podaci o Pretplatniku

### Član 15

RDC i Ovlašćeni zastupnik su dužni da lične podatke ili podatke o pravnom subjektivitetu Pretplatnika dobijene po Ugovoru čuva u tajnosti.

Pretplatnik je dužan da pisanim ili elektronskim putem, u roku od 15 dana od dana izvršene promjene obavijesti Ovlašćenog zastupnika o promjeni ličnih podataka, broj lične karte/pasoša, adrese, broja žiro računa, PDV-a, PIB-a, i o svakoj promjeni podataka bitnih za urednu dostavu pismenih pošiljaka (obavještenja, računa i dr.) i svaku drugu promjenu koja mijenja svrhu i sadržinu ovog Ugovora (smrt pretplatnika, seoba u drugi stan ili poslovnu prostoriju i dr.). Ukoliko Pretplatnik ne obavijesti Ovlašćenog zastupnika o navedenoj promjeni te zbog toga pisana pošiljka (obavještenje, račun i dr.) ne može biti dostavljena Pretplatniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjana izvršena.

## Zasnivanje pretplatničkog odnosa sa stranim licima

### Član 16

Stranim fizičkim licem u smislu ovih Opštih uslova smatra se lice koje nema crnogorsko državljanstvo, a stranim pravnim licem smatra se pravno lice čije je sjedište u inostranstvu.



Uslovi zasnivanja pretplatničkog odnosa definisani ovim Opštim uslovima se odnose i na zasnivanje pretplatničkog odnosa sa stranim licima.

## **Cijene TV ZA SVE usluge**

### **Član 17**

Cijene TV ZA SVE usluge RDC-a određene su Cjenovnikom.

RDC zadržava pravo na izmijenu cijena svojih usluga. RDC je dužan da u slučaju izmjena cijena usluga o tome obavijesti Pretplatnika pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a, kada je to moguće, 30 dana prije primjene istih.

Ukoliko Pretplatnik koga je RDC blagovremeno obavijestio o promjeni cijena saglasno prethodnom stavu na isti ne pristane (ukoliko je promjena na štetu Pretplatnika) dužan je da o tome, u pisanoj formi, obavijesti Ovlašćenog zastupnika u roku od 30 dana, čime će se Ugovor raskinuti bez obaveze Pretplatnika da plati naknade utvrđene po osnovu raskida.

Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmijenu ne obavijesti Ovlašćenog zastupnika u definisanom roku smatraće se da je ovu izmijenu prihvatio.

Sa Cjenovnikom usluga RDC-a Pretplatnik se može upoznati u svim poslovnicama ovlašćenog zastupnika i na internet stranici ovlašćenog zastupnika.

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena priključenja čine jednokratne naknade i iste Pretplatnik plaća za uslugu na način utvrđen Ugovorom.

Mjesečna naknada za TV ZA SVE uslugu se naplaćuje od dana kada je pretplatnička terminalna oprema priključena/predata Pretplatniku od strane Ovlašćenog zastupnika bez obzira da li je koristi ili ne.

Ako pretplatnički odnos traje kraće od 30 dana, mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje na način što se obračunava proporcionalno broju dana na način definisan Ugovorom.

U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje do dana prestanka pretplatničkog odnosa.

Cijene usluga RDC-a se naplaćuju putem računa za TV ZA SVE uslugu, po završetku obračunskog perioda. Obračun se vrši svakog zadnjeg dana u mjesecu za protekli mjesec (obračunski period), a koji dan se uzima kao datum izdavanja računa.

RDC neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uredne uplate ukoliko je Pretplatnik dao netačne ili nepotpune podatke ili je na obrascu za plaćanje (uplatnica) unio pogrešan broj računa ili druge podatke neophodne za pravilno evidentiranje uplate. Pretplatnik je dužan da dokaže i dostavi dokaz o izvršenoj uplati.

Račun za TV ZA SVE uslugu se dostavlja na adresu koju Pretplatnik naznači za dostavljanje računa. Račun za TV ZA SVE uslugu se može dostavljati pretplatniku putem pošte ili, po njegovom zahtjevu, elektronskim putem (račun u elektronskoj formi). Pretplatnik podnosi zahtjev za dostavu računa u elektronskoj formi na propisanom obrascu Ovlašćenog zastupnika.

Bez obzira da li je račun dostavljen u pisanoj ili elektronskoj formi, račun se smatra dostavljenim sedmi dan od dana izdavanja računa, koji je naznačen na računu.

Ukoliko Pretplatnik odustane od zahtjeva za dostavu računa elektronskim putem dužan je da o istom blagovremeno obavijesti Ovlašćenog zastupnika, podnošenjem zahtjeva za dostavu računa putem pošte.

RDC račun za TV ZA SVE uslugu neće se dostavljati na adresu Pretplatnika naznačenu za dostavljanje računa ukoliko je isto Pretplatnik zahtijevao. Pretplatnik dati zahtjev može podnijeti pisanim putem na obrascu propisanom od strane RDC-a ili u drugoj formi koja može da se sačuva kao trajni zapis. Dati zahtjev Pretplatnik može opozvati u bilo kojem trenutku, RDC će u datom mjesecu Pretplatniku pozivom, SMS-om ili pisanim obavještenjem pružiti informacije o predmetnom računu, kao i o mogućnosti preuzimanja istog u prodajnim mjestima Ovlašćenog zastupnika

Pretplatnik koji ne primi račun se ne oslobađa od obaveze plaćanja istog u propisanom roku, odnosno Pretplatnik je u obavezi da zatraži prepis računa u prodajnim mjestima Ovlašćenog zastupnika

### **Uslovi plaćanja za TV ZA SVE usluge**

#### **Član 18**

Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge, te da iznos novčane obaveze iz računa izmiri u roku od 8 dana po prijemu računa. Smatraće se da je 7 (sedmi) dan od dana izdavanja (naznačen na računu) dan prijema računa.

Pretplatnik račun iz člana 17 stav 15 može da izmiri ili po preuzimanju istog ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa.

### **Postupak za aktiviranje dodatnih usluga i korisničkih paketa**

#### **Član 19**

Pretplatnik aktivira dodatne usluge i korisničke pakete iz ponude RDC-a na način koji je objavljen za aktiviranje istih, te se sa danom aktivacije tražene dodatne usluge ili korisničkog paketa zaključuje Aneks Ugovora u prodajnim mjestima Ovlašćenog zastupnika.

Dokaz da je zahtijevao aktiviranje dodatne usluge, ukoliko isti nije podnjet u pisanoj formi, Ovlašćeni predstavnik će obezbijediti Pretplatniku po njegovom zahtjevu.

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

#### **Član 20**

Ukoliko u datom mjesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge, te po tom osnovu zahtjev za obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane RDC-a ili su utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor iz stava 1 ovog člana, RDC će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za pretplatu. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (ispod garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i-ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti račun 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 iznos pretplate.

RDC nije odgovoran za štetu nastalu usljed neispravnosti opreme obezbijedene od strane Pretplatnika, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik, kao ni za štetu koja nastane usljed dejstva više sile ( vremenska nepogoda, zemljotresi, poplava, rat, požar, poplave i sl.) ili nestanka električne energije i dr. štetu nastalu zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao uticati.

RDC nije dužan da obešteti Pretplatnika ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti koje su nastale kao posljedica dejstva više sile.

RDC je dužan da prije zaključenja Ugovora upozna Pretplatnika da u slučaju nestanka električne energije na strani Pretplatnika usluga neće biti dostupna. Stoga RDC nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik po tom osnovu može da pretrpi.

## **Postupak za rješavanje prigovora i odlučivanje po prigovorima Pretplatnika**

### **Član 21**

Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet i raspoloživost usluga, kao i na visinu računa za pružene usluge.

Prigovor po pitanju dostupnosti i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnom mjestu Ovlašćenog zastupnika odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

Prigovor na račun iz člana 17 stav 15, Pretplatnik može podnijeti u roku od 8 dana od dana preuzimanja istog u prodajnom mjestu Ovlašćenog zastupnika ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa.

Po prigovoru Pretplatnika RDC je dužan donijeti odluku sa obrazloženjem u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.

Do odlučivanja po prigovoru Pretplatnik je u obavezi da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za tri prethodna obračunska perioda.

Ukoliko RDC odbije prigovor ili ne odluči u utvrđenom roku, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu nadležnoj Agenciji.

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

### **Mjere i postupak koji se sprovode u slučaju neizmirenja dugovanja za pružene usluge i rok u kojem se mjere sprovode**

### **Član 22**

Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge u skladu sa članom 18 stav 1 ovih Opštih uslova.

Nakon isteka roka za izmirenje obaveze iz prethodnog stava, ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pisanog obavještenja.

Ukoliko pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, RDC će Pretplatniku privremeno isključiti ugovorenu uslugu, obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku ne kraćem od 20 dana od dana privremenog isključenja, RDC može trajno prekinuti pružanje TV ZA SVE usluge i raskinuti pretplatnički odnos. Ugovor će se od tog momenta smatrati jednostrano raskinutim.

RDC je u obavezi da pisanim putem obavjesti Pretplatnika o raskidu pretplatničkog odnosa.

RDC zadržava pravo da ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjela potraživanja u datom roku ista naplati angažovanjem drugog pravnog lica za naplatu potraživanja.

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostali dug po prethodno preduzetim aktivnostima: opomena, privremeno isključenje, trajno isključenje i raskid pretplatničkog odnosa RDC će postupak naplate potraživanja vršiti preko nadležnog organa.

## **Trajanje Ugovora**

### **Član 23**

Pretplatnički odnos za usluge se može zasnovati na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja od 24 mjeseca ili na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja od 12 mjeseci. Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa i datum početka istog se utvrđuje Ugovorom. Nakon isteka minimalnog perioda trajanja zaključeni ugovori se automatski produžavaju na neodređeno vrijeme

Nakon isteka minimalnog perioda trajanja pretplatnik može raskinuti ugovor u bilo kom trenutku, pod uslovom da je izmirio svoje ugovorne obaveze u prethodnom periodu.

Nakon zaključenja Ugovora Ovlašćeni zastupnik predaje Pretplatniku primjerak Ugovora.

### **Jednostrani raskid Ugovora od strane RDC-a**

#### **Član 24**

Ako je Pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu u pogledu visine iznosa na računu ili u pogledu izvršavanja pojedinih prava Pretplatnika, a isti je u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa, RDC neće preduzeti mjere ograničenja pristupa svojim uslugama iz prethodnog člana do konačne odluke Agencije.

Ako Pretplatnik nije platio nesporni dio računa u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora ili ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Davalac usluga će trajno isključiti Pretplatnika i prekinuti sa pružanjem usluge. Ugovor se od tog trenutka smatra jednostrano raskinutim.

RDC je u obavezi da obavjesti Pretplatnika o raskidu pretplatničkog odnosa sms-om ili pisanim putem.

### **Naknada za raskid Ugovora prije isteka roka**

#### **Član 25**

U slučaju otkaza Ugovora prije isteka definisanog perioda iz člana 23 od strane Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da RDC-u plati mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen, ili naknadu u visini benefita koje je ostvario prilikom zaključenja Ugovora u slučaju da je isto povoljnije za korisnika.

U slučaju da korisnik nije ostvario benefite, ima pravo na jednostrani raskid bez naknade.

Navedene naknade Pretplatnik nije u obavezi da plati ukoliko je do raskida Ugovora došlo iz razloga što RDC nije u mogućnosti da ispuni ugovorene obaveze, kao i u slučaju kada su izmjene uslova korišćenja usluga nepovoljnije za Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove.

U slučaju raskida Ugovora od strane RDC-a krivicom Pretplatnika, RDC ima pravo da od Pretplatnika zahtijeva samo plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora.

Ukoliko je Pretplatnik dobio terminalnu opremu koja je vlasništvo RDC-a, to je u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, dužan da istu vrati RDC-u ispravnu i neoštećenu, u suprotnom je dužan da naknadi vrijednost iste.

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

#### **Član 26**

RDC može, bez saglasnosti Pretplatnika, privremeno prekinuti pružanje svojih usluga, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.

U slučaju privremenih ograničenja iz stava 1 ovog člana RDC je dužan da obavještenje o privremenom prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostavi Agenciji.

RDC ili Ovlašćeni zastupnik je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, na jasan i nedvosmislen način.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, RDC je dužan da umanju mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

RDC će putem Ovlašćenog zastupnika obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, neprekidno 24 sata 7 dana u nedjelji, besplatnim pozivom na broj 12712.

### **Distancioni ugovor i ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija RDC-a**

#### **Član 27**

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

#### **Završne odredbe**

#### **Član 28**

Na ove Opšte uslove saglasnost daje Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

Nakon dobijanja saglasnosti iz prethodnog stava RDC će ove Opšte uslove objaviti na svojoj internet stranici ([www.rdc.co.me](http://www.rdc.co.me)) i u najmanje dvije dnevne novine koje se distribuiraju na teritoriji Crne Gore, i učiniti ih dostupnim, bez naknade, na zahtjev Pretplatnika u štampanoj formi u poslovnicama Ovlašćenog zastupnika te na drugi odgovarajući način.

Način objavljivanja informacija iz prethodnog stava propisuje Agencija.

RDC zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova u cilju prilagođavanja pozitivnim propisima i/ili tržišnim uslovima i iste će, po dobijanju saglasnosti od Agencije, objaviti na način propisan stavom 2 ovog člana.

Za sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima i Ugovorom primjenjivaće se odredbe pozitivnih propisa.

# Pretplatnički ugovor o pružanju usluge TV za Sve

Ugovorne strane	Po Ponudi od _____ .godine (fizičko lice)	
	Zaključen dana _____ godine	Prodajno mjesto _____
1. <b>Davalac usluga:</b> "Radio-difuzni centar" doo Podgorica, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.130/V, matični broj: 02394294, PDV broj 30/31-03259-7 koga zastupa vršilac dužnosti Izvršnog direktora Slobodan Stanišić dipl.ecc, ili ovlašćeni zastupnik "Crnogorski Telekom" A.D. Podgorica, Ul.Moskovska br.29, koga zastupa izvršni izvršni direktor Milija Zeković (shodno Ugovoru o poslovnoj saradnji br.1020 od 11.04.2016.godine (u daljem tekstu: Davalac usluga))		
2. <b>Pretplatnik:</b>		
Ime i prezime:	Adresa (ulica, broj, poštanski broj, grad):	Br.identifikacionog dokumenta (I.k, pasos i dr.):
Dostava računa (upisivanjem znaka „x“ u odgovarajućem polju Pretplatnik se opredjeljuje za način dostave računa):		
<input type="checkbox"/> Putem pošte	<input type="checkbox"/> Elektronskim putem / e-mail:	

## Osnovne odredbe **Član 1. Predmet ugovora**

1.1. Ovim Ugovorom na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Odluka broj: \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_ 2017.godine se uređuju međusobna prava i obaveze ugovornih strana u vezi sa korišćenjem usluge prenosa programskog sadržaja putem bežične mreže u vlasništvu Davaoca usluge (u daljem tekstu:Usluga). Opšti uslovi za korišćenje servisa ( u daljem tekstu: Opšti uslovi.) čine kao prilog sastavni dio ovog Ugovora.

**TV ZA SVE**

1.2. Sastavni dio ovog Ugovora čini lista televizijskih kanala uključenih u pakete u ponudi Davaoca usluga. Korisnik svojim potpisom na ovom Ugovoru potvrđuje da je u cjelosti upoznat i da prihvata uslove ugovora.

## **Član 2. Tarifni paket / Paket usluga i/ili dodatne usluge:**

2.1. Tarifni paket / paket usluga i min. period korišćenja istog:

Usluga:	Tarifni paket	Minimalni period korišćenja (u mjesecima)	Mjesečna cijena (sa PDV-om)
---------	---------------	---	-----------------------------

2.2. Karakteristike tarifnog paketa i/ili paketa usluga i uslovi korišćenja istog su definisani ovim Ugovorom.

## **Član 3. Cijena korišćenja Usluge i način plaćanja**

3.1.Cijena korišćenja Usluge sastoji se od:

- Cijene zasnivanja pretplatničkog odnosa za Uslugu u iznosu od 40€ koja će biti fakturisana korisniku uz prvu mjesečnu fakturu
- Cijene pretplate (mjesečna cijena) za izabrani paket, za izabrani Osnovni paket u iznosu od 5€ ( sa PDV-om) ili za prošireni paket u iznosu od 8€ ( sa PDV-om)

3.2. Korisnik koji izabere da zaključi ovaj ugovor na period od 24 mjeseca oslobadja se plaćanja cijene zasnivanja pretplatničkog odnosa iz prethodnog člana. Korisniku se daje pravo da za probni period od 30 dana od dana potpisivanja Ugovora koristi uslugu bez obaveze plaćanja mjesečne nadoknade za isto. Po isteku perioda od 30 dana od dana potpisivanja Ugovora, a u slučaju da je Pretplatnik nastavio sa korišćenjem usluge Korisnik se obavezuje plaćati iznos mjesečne pretplate definisane ovim Ugovorom.

3.3 Korisnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge, te da iznos novčane obaveze iz računa izmiri u roku od 7 dana po prijemu istog. Smatraće se da je 8 (osmi) dan od dana izdavanja (naznačen na računu) dan prijema računa.

3.4. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze iz prethodnog stava ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pismenog obavještenja.

3.5. Ukoliko Korisnik ne izmiri račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, Davalac usluga će Korisniku privremeno isključiti pristup usluzi obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto i uz navođenje roka za izmirenje potraživanja i upozorenje da ukoliko u ostavljenom roku ne izvrši obaveze, da će izvršiti trajno isključenje.

3.6. Ukoliko Korisnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku od 20 dana od dana privremenog isključenja, Davalac usluga može trajno prekinuti pružanje usluga te će se Ugovor od tog momenta, smatrati jednostrano raskinutim. Davalac usluga je ovlašten da za sve u roku neizmirene novčane obaveze pokrene postupak prinudne naplate.

3.7. Prilikom povrede ostalih obaveza iz pretplatničkog ugovora, I/ili Opštih uslova, Davalac usluga će na pouzdan način na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, putem računa,pozivom kao i putem SMS-a, kada je to moguće,poslati upozorenje Korisniku, u kojem mu određuje rok za otklanjanje nepravilnosti i ukazati na mjere koje će preduzeti, ako i nakon isteka toga roka ne bude prestao sa povredama.

3.8. Ako je Korisnik podnio prigovor, odnosno žalbu u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i zakonu kojim se uređuje zaštita potrošača, Davalac usluga neće preduzeti mjere iz stava 5 ovog člana do konačne odluke Agencije za elektronske komunikacije I poštansku djelatnost (u daljem tekstu:Agencija), ako je Korisnik u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri nesporna računa.

3.9. Ukoliko Korisnik ne izmiri dospjela potraživanja ili nije platio nesporni dio računa ili nastavi da pravi povrede obaveza iz ugovora ili ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Davalac usluga ga može trajno isključiti, odnosno prekinuti mu pružanje svih usluga. Ugovor će se, od tog momenta, smatrati jednostrano raskinutim.

3.10. Adresa za potpisivanje ugovora,produžavanje ugovora i podnošenja prigovora su prostorije Ovlašćenog zastupnika.

## **Član 4. Pristupna oprema**

4.1 Korisnik će prilikom potpisivanja ugovora od Davaoca usluga preuzeti pristupnu opremu sledećih karakteristika: Set Top Box sa DVB-T2 podrškom, i pripadajuću enkripcijsku karticu ili CI modul za TV aparate koji podržavaju DVB-T2 standard i pripadajuću enkripcijsku karticu.

4.2. Datu opremu Korisnik dobija na korišćenje za period trajanja ovog Ugovora te ista ostaje u vlasništvu Davaoca usluge. Prilikom raskida ovog Ugovora Korisnik se obavezuje istu vratiti Davaocu usluga, te u slučaju da isto ne izvrši biće terećen za iznos maloprodajne cijene date opreme od 40 eura ( sa PDV-om).

4.3 Korisnik će detaljno uputstvo sa specifikacijom opreme dobiti u pisanoj formi i na crnogorskom jeziku prilikom potpisivanja ovog Ugovora, te uvid u isto može ostvariti na sajtu Davaoca usluge.

#### **Član 5. Raspoloživost usluge, način prijave kvara, refundacija i seoba**

5.1. Davalac usluge će Korisniku omogućiti pristup i korišćenje usluge u zakonskom roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti

5.2. Davalac usluge garantuje raspoloživost Usluge od 96% na mesečnom nivou a u skladu sa Opštim uslovima pružanja usluge.

Ukoliko u datom mesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge, te po tom osnovu zahtjev za obeštećenje,

Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane RDC-a ili su utvrđena odlukom nadležnog organa.

5.3 Ukoliko se prihvati prigovor iz stava 2 ovog člana, RDC će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mesečne naknade za pretplatu. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (ispod garantovane prosječne mesečne raspoloživosti i-ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

5.4 Ukupno umanjenje u datom mesecu ne može preći iznos mesečne naknade za iznos pretplate.

5.5 Pretplatnik može prijaviti smetnje u korištenju TV ZA SVE usluge putem Call centra na broj 12712 - koji je dostupan 24h

5.6 Korisnik ima pravo pristupnu opremu prenositi po svom nahodjenju te uslugu koristiti na lokaciji po svom izboru.

5.7 Davalac usluge će blagovremeno spriječiti sigurnosne incidente i incidente koji ugrožavaju integritet mreže ili predstavljaju prijetnju sigurnosti i integritetu mreže, te spriječiti i umanjiti uticaj sigurnosnih incidenata na korisnike, posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti TV ZA SVE usluge i zaštite korisnika od zlonamjernih aktivnosti, elektronskih sabotaza, prevara trećih lica i zloupotreba bilo koje vrste.

5.8. Davalac usluga Pretplatniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana.
- Učestalost kvarova na pristupnoj liniji 4%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije do 24h za 85% slučajeva
- Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa 0.2 %
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi

5.9 Davalac usluga je dužan da Pretplatnika prije zaključenja Ugovora upozna da u slučaju nestanka električne energije na strani Pretplatnika, usluga neće biti dostupna, Stoga, Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik po tom osnovu može da pretrpi.

5.10 RDC može, bez saglasnosti Pretplatnika, privremeno prekinuti pružanje svojih usluga, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.

U slučaju privremenih ograničenja iz stava 1 ovog člana RDC je dužan da obavještenje o privremenom prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostavi Agenciji.

RDC ili Ovlašćeni zastupnik je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, na jasan i nedvosmislen način, putem računa, pozivom kao i putem SMS-a, kada je to moguće.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, RDC je dužan da umanjiti mesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

#### **Član 6 Postupak za rješavanje prigovora i odlučivanje po prigovorima Pretplatnika**

Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet i raspoloživost usluga, kao i na visinu računa za pružene usluge.

Prigovor po pitanju dostupnosti i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnom mjestu Ovlašćenog zastupnika odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

Prigovor na račun iz člana 17 stav 15, Pretplatnik može podnijeti u roku od 8 dana od dana preuzimanja istog u prodajnom mjestu Ovlašćenog zastupnika ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa.

Po prigovoru Pretplatnika RDC je dužan donijeti odluku sa obrazloženjem u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.

Do odlučivanja po prigovoru Pretplatnik je u obavezi da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za tri prethodna obračunska perioda.

Ukoliko RDC odbije prigovor ili ne odluči u utvrđenom roku, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu nadležnoj Agenciji.

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

#### **Član 7. Način obavještanja o izmjenama cijene usluge i obaveze Pretplatnika u vezi sa zaštitom autorskih i srodnih prava prilikom korišćenja usluge**

7.1. RDC zadržava pravo na izmjenu cijena odnosno uslova pod kojim pruža Uslugu. RDC je dužan da u slučaju uslova pod kojim pruža uslugu o tome obavijesti Pretplatnika pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a , kada je to moguće, 30 dana prije primjene istih.

7.2. Ukoliko je Pretplatnik koga je RDC blagovremeno obavijestio o promjeni cijena ili uslova iz predhodnog stava na isti ne pristane (ukoliko je promjena na štetu Pretplatnika) dužan je da o tome, u pisanoj formi, obavijesti Davaoca usluge u roku od 30 dana, čime će se Ugovor raskinuti bez obaveze Pretplatnika da plati naknade utvrđene po osnovu raskida.

7.3. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu ne obavijesti u definisanom roku smatraće se da je ovu izmjenu prihvatio.

7.4. Davalac usluga može izvršiti izmjenu i ukidanje korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor samo uz saglasnost Korisnika. Davalac usluga će Korisniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket. O promjeni ili ukidanju predmetnog paketa Davalac usluga je dužan da Korisnika obavijesti na način uređen stavom 7.1. ovog člana.

7.5. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima Crne Gore, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijske svojine, te korisnik uslugu nema pravo pružati usluge koje spadaju u domen elektronskih komunikacija odnosno dijeliti uslugu sa trećim licima.

#### Član 8. Instalacija\*:

1. Instalacija: Instalaciju opreme za uslugu izabranu od strane Pretplatnika vrši:

<input type="checkbox"/> Davalac usluga	<input type="checkbox"/> Pretplatnik
---	--------------------------------------

(\* upisivanjem znaka «X» u odgovarajućem polju Pretplatnik se opredjeljuje za način instalacije usluge)

#### Član 9. Trajanje Ugovora i raskid

9.1. Ovaj Ugovor se zaključuje na:

<input type="checkbox"/> Neodređeno vrijeme	<input type="checkbox"/> Određeno vrijeme od 12 mjeseci
	<input type="checkbox"/> Određeno vrijeme od 24 mjeseca

(\* upisivanjem znaka „X“ u odgovarajućem polju utvrđuje se vrijeme trajanja Ugovora)

9.2. Korisnik može ugovor zaključiti na neodređeno vrijeme, odnosno na određeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseca.

9.3. U bilo kom slučaju prijevremenog raskida ovog Ugovora prije isteka navedenog minimalnog perioda Korisnik se obavezuje naknaditi iznos mjesečnih pretplata preostalih do isteka minimalnog perioda ili naknade u visini benefita dodijeljenih po ovom Ugovoru u slučaju da je isto povoljnije za Korisnika. Navedene naknade Korisnik nema obavezu da plati ukoliko je do raskida Ugovora došlo iz razloga što Davalac usluga nije u mogućnosti da ispuni ugovorene obaveze, kao i u slučaju kada izmjene korišćenja usluga nepovoljnije za Korisnika u odnosu na ugovorene uslove.

9.4. Korisniku je po ovom ugovoru zabranjeno dijeljenje Usluge sa drugim korisnicima, te se isto ima smatrati kršenjem ovog ugovora i nelegalnom distribucijom televizijskih sadržaja.

9.5. Davalac usluga zadržava pravo da bez obavještanja Korisnika raskine Ugovor i prestane sa pružanjem usluge ukoliko Korisnik zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava rad ostalih korisnika, krši autorska prava ili na drugi način zloupotrebljava korišćenje usluge.

9.6. U svim slučajevima raskida Ugovorom momenta pružanja usluga, Korisnik je dužan da izmiri obaveze prema Davaocu usluga na način definisan Opštim uslovima i ovim Ugovorom.

#### Član 10. Ostale odredbe

10.1. Svojim potpisom Korisnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih po ovom Ugovoru, te je saglasan da Davalac usluga može iste koristiti u skladu sa Opštim uslovima iz člana 1 ovog Ugovora.

10.2. Izmjene i dopune ovog Ugovora biće važeće samo ako su sačinjene u pisanoj formi i potpisane od ugovornih strana, kao anex ovog Ugovora.

10.3. Ugovorne strane su saglasne da će se na sve što nije regulisano ovim Ugovorom i Opštim uslovima iz člana 1, primjenjivati odredbe pozitivnih zakonskih propisa.

10.4. Eventualne sporove po ovom Ugovoru ugovorne strane će pokušati riješiti sporazumno. U suprotnom, nadležan je sud prema mjestu zaključenja ovog Ugovora.

10.5. Ovaj Ugovor je sačinjen u 3 (tri) istovjetna primjerka, od kojih za potrebe Korisnika 1 (jedan) primjerak, a za potrebe Davaoca usluga 2 (dva) primjerka.

Korisnik

Davalac usluga  
RDC

(potpis ovlašćenog lica)

Prilog: Lista kanala



<b>Osnovni paket</b>
RTCG 1
RTCG 2
Pink M
Prva
Vijesti
RTS Sat
RTS 1
Happy TV
24 Kitchen
DM Sat
Pink 2
Nickelodeon
Arenasport 1
Al Jazeera Balkans
Hayat Plus
FOX
National Geographic
Studio B

<b>Dodatni paket</b>
Arenasport 2
Arenasport 3
Arenasport 4
Arenasport 5
FOX Movies
FOX Life
FOX Crime
Pink Music
Nick Jr
Pink Kids
Deutsche Welle
Fashion TV
RTV 1
B92
Elta
Pink Film