

Podgorica, 13.06.2018. godine

"TELEMACH" d.o.o.

Broj: 789

Podgorica, 13.6.2018. god.

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

N/r direktora, gospodina Grgurovića

Predmet: Zahtjev za utvrđivanjem usklađenosti pretplatničkih ugovora i opštih uslova za Telemach I Total TV usluge sa Zakonom o elektronskim komunikacijamaAGENCIJA ZA ELEKTRONSKE
KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST
PODGORICA

Primljeno			
Org. jed.	Broj	Prilog	Vrijednost
012	4831/1		

Poštovani gospodine Grguroviću,

Telemach je 8.marta tekuće godine dostavio Agenciji dopis kojim se Agencija obavještava da je Telemach izvršio određene izmjene u svojoj korisničkoj dokumentaciji za Total TV uslugu, a dopisom od 14.marta, Agencija je obaviještena o izvršenim promjenama u korisničkoj dokumentaciji za Telemach uslugu, te je u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, traženo da se utvrdi usaglašenost predmetne korisnička dokumentacija za Telemach I Total TV usluge za ZEK-om.

U narednom periodu, Agencija je dostavila svoje komentare I primjedbe na predmetnu dokumentaciju, te je Telemach postupio u skladu sa tim primjedbama, I tako usklađenu korisničku dokumentaciju Vam ovim putem dostavljamo na uvid.

U tom cilju, dostavljamo korisničke ugovore, aneks I opšte uslove za Telemach usluge, I to:

1. radnu verziju Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa **na neodređeno vrijeme** za Telemach usluge;
2. radnu verziju Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za Telemach usluge (ugovor **na određeno vrijeme**);
3. radnu verziju Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za Telemach **Fiber pakete usluga** (ugovor **na određeno vrijeme**);
4. **Aneks ugovora** o zasnivanju pretplatničkog odnosa za Telemach usluge;
5. Radnu verziju **Opštih uslova** za Telemach usluge.

Dostavljamo I korisničke ugovore, aneks I opšte uslove za Total TV uslugu, I to:

1. radnu verziju Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa **na neodređeno vrijeme** za post-paid I pre-paid korisnike za Telemach uslugu "Total TV";
2. radnu verziju Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za Telemach uslugu "Tota TV" (ugovor **na određeno vrijeme**);
3. **Aneks ugovora** o zasnivanju pretplatničkog odnosa za Telemach uslugu "Total TV";
4. Radnu verziju **Opštih uslova** za Telemach uslugu "Total TV".

Takođe, obavještavamo Vas da Telemach-ovi pretplatnički ugovori za biznis korisnike na koje je agencija dala saglasnost 13.04.2017.godine, više neće biti u upotrebi, jer će biznis korisnici zaključivati formu ugovora za Telemach usluge na određeno/neodređeno koja važi I za sve ostale korisnike Telemach usluga, a koja se dostavlja u prilogu ovog dopisa.

Za sve nedoumice stojimo na raspolaganju.

S poštovanjem,

Telemach d.o.o. Podgorica



Ovlašćeni zastupnik





UGOVOR O ZASNIVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA NA NEODREĐENO VRIJEME ZA POST-PAID I PRE-PAID KORISNIKE ZA TELEMACH USLUGU „TOTAL TV“



ID BROJ _____

Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

Zaključen dana ____ - ____ - ____ godine, između:

1. TELEMACH d.o.o. Podgorica, ul. Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, koje zastupa izvršni direktorica Tanja Milošević, PIB:02811618, br. tekućeg računa za uplatu naknada po ovom Ugovoru: 530-14305-69, (u daljem tekstu: Telemach), sa jedne strane i

2. i Pretplatnika, sa druge strane

Ime i prezime/naziv: _____

Ovlašćeno lice: _____

Adresa stanovanja/sjedište: _____

JMBG (nije obavezno popuniti) _____ PIB _____ Broj lične karte/pasoša _____

Telefon _____ mobilni _____ e-mail _____

Adresa za prijem pošte i računa: _____

Adresa na kojoj se koristi usluga: Grad _____ Ulica _____ br. _____ podbroj _____ sprat _____ stan _____

(zajedno: »Ugovorne strane«; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa, u daljem tekstu: »Pretplatnički Ugovor ili samo Ugovor«)

Podaci za isporuku fakture i dugovanja pretplatniku

Adresa za prijem pošte i racuna (ukoliko se razlikuje od navedenih adresa):

Saglasan sam da primam racune i obaveštenje od dugovanjima na gore navedene kontakte:

na e-mail: na mobilni telefon: na fiksni telefon:

Član 1.

„Telemach“ d.o.o. je privredno društvo koje se bavi djelatnošću telekomunikacije i ima u svojoj ponudi uslugu „Total TV“ kao poseban sistem za distribuciju TV signala (određeni broj TV kanala iz svoje ponude) do krajnjeg Pretplatnika putem satelita baziran na plaćanju mjesečne naknade, a uz pomoć Total TV kartice i Total TV opreme instalirane kod Pretplatnika (u daljem tekstu: Total TV usluga).

Pretplatnik je svako fizičko ili pravno lice koje zaključi ovaj Ugovor sa „Telemach“ d.o.o. i koje koristi uslugu Total TV za sopstvene potrebe, dakle u nekomercijalne svrhe. Pretplatnik, potpisivanjem ovog Ugovora, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da predmetnu uslugu neće koristiti u komercijalne svrhe, da neće vršiti radnje piraterije kao i ostale povrede autorskih i drugih srodnih prava, da će po saznanju da takve radnje vrše treća lica odmah obavijestiti „Telemach“ d.o.o. o tome, kao i da neće uslugu koristiti kao „virtuelni operator“, tj. uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora neće da proširi na druge Pretplatnike, niti da će vršiti druge zloupotrebe i nedozvoljena ponašanja navedena u Opštim uslovima, i utvrđena pozitivnim propisima, i kao takva objavljena na internet stranici Telemach. Takođe, Pretplatnik izjavljuje da će predmetnu uslugu koristiti isključivo na teritoriji Crne Gore.

Opcije korišćenja TTV usluge, predviđene su Ponudom sa cjenovnikom za Total TV uslugu, koja je objavljena na internet stranici Telemach-a i može se preuzeti u svim prodajnim mjestima Telemach-a. Programski paket koji će se distribuirati do Pretplatnika je programski paket koji se sastoji iz određenog broja TV kanala po izboru koji je učinio Pretplatnik u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom za Total TV uslugu koji sadrži programske pakete i kanale u okviru tih paketa sa cijenama, odnosno naknadama, i po proceduri utvrđenoj Opštim uslovima.

Član 2.

Pretplatnik se na osnovu Priloga usluga i opcije Ugovora koji je sastavni dio Ugovora, opredjeljuje za usluge/pakete iz Ponude sa cjenovnikom za Total TV usluge.

Član 3.

Zaključenjem ovog Ugovora, zasniva se pretplatnički odnos i utvrđuju uzajamna prava i obaveze između Telemach-a i Pretplatnika povodom korišćenja Total TV usluge.

Sastavni dio ovog Ugovora čini Ponuda sa cjenovnikom kojom su definisani uslovi za korišćenje usluge/izabranog paketa i listom TV kanala i obrazac za registraciju Pretplatnika, navedeni u Prilogu ovog ugovora. Pretplatnik je upoznat da će Telemach njegove podatke obrađivati u svrhe predviđene Obrascem za registraciju Pretplatnika, i Opštim uslovima, a sve uz saglasnost Pretplatnika i skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. Potpisivanjem ovog Ugovora, ugovorne strane izjavljuju da su upoznate i saglasne sa tekstom ovog Ugovora i njegovih sastavnih dijelova, kao i tekstom Opštih uslova korišćenja i pružanja Total TV usluge. Opšti uslovi korišćenja i pružanja Total TV usluge, javno su dostupni na internet stranici Telemach-a, kao i u prodajnim mjestima, u kojima Pretplatnik, na njegov zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.

Član 4.

Total TV opremu, neophodnu za korišćenje Total TV usluge, Pretplatnik pribavlja u skladu sa Opštim uslovima i Ponudom sa cjenovnikom. Telemach se obavezuje da uputi i informiše Pretplatnika o načinu nabavka, mogućnošću korišćenja, montaži, stavljanja u funkciju i servisiranju Total TV opreme.

U slučaju kada se Pretplatnik opredijeli da Total TV opremu uzme na korišćenje za vrijeme trajanja ovog Ugovora, ista ostaje vlasništvo Telemach-a. Pretplatnik je u obavezi da navedenu opremu u ispravnom stanju vrati Telemach-u po prestanku važenja ovog Ugovora. Pretplatnik i Telemach nakon izvršene montaže potvrđuju količinu i vrstu opreme koja je montirana kod Pretplatnika obastranim potpisivanjem pisanog dokumenta, od kojeg Pretplatnik zadržava jedan primjerak, a Telemach najmanje jedan. Način čuvanja, korišćenja i održavanja opreme, kao i garantni uslovi predviđeni su Opštim uslovima, kao i obaveze Pretplatnika i Telemach-a u slučaju gubitka ili oštećenja iste.

Naknada za vrijednost kompletne opreme ili prijemnika, obuhvata i naknadu za isporuku kompletne opreme, tj. prijemnika, i ista je utvrđena Ponudom sa cjenovnikom. Total TV karticu Pretplatnik dobija od Telemach-a na korišćenje za vrijeme trajanja ovog Ugovora. Total TV kartica predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a, te je Pretplatnik u obavezi da istu u ispravnom stanju vrati Telemach-u po prestanku ovog Ugovora ili na zahtjev Telemach-a u slučajevima promjena karakteristika tehničkog sistema, promjene tehnologije, zamjena kartice (swap), sumnje u neovlaštenu upotrebu kartice i sl. U slučajevima gubitka, oštećenje i uništenja kartice primjenjuju se odredbe Opštih uslova.

Total TV kartica data na korišćenje Pretplatniku sa kojim je zaključen Ugovor je lična i neprenosiva, osim u slučaju kada se sa prenosom prava i obaveza iz Ugovora sa jednog na drugog Pretplatnika Telemach izričito pismeno saglasni.

Pretplatnik je dužan da opremu koja mu je data na korišćenje čuva u skladu sa ovim Ugovorom i Opštim uslovima, i odgovoran je za istu.

U slučaju ne vraćanja opreme, uključujući i karticu, Telemach-u kada je to Pretplatnik u obavezi da učini u skladu sa ovim ugovorom i opštim uslovima, kao i u slučaju oštećenja ili gubitka opreme, Pretplatnik će biti dužan da Telemach-u plati naknadu za tu opremu, predviđenu cjenovnikom, koji se nalazi na sajtu Telemach-a.

Član 5.

Telemach se obavezuje da Pretplatniku obezbijedi pristup mreži u roku od 8 (osam) dana od zaključenja Ugovora, ukoliko postoje tehničke mogućnosti i pod uslovom da se Pretplatnik pridržava svih obaveza preuzetih ovim Ugovorom.

Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i Telemach zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora, i zaključenje novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

Telemach može, za izvršavanje svojih obaveza i realizaciju ovog Ugovora, da ovlasti treće lice, sa čime je Pretplatnik upoznat i saglasan.

Član 6.

Telemach pretplatniku uz terminalnu opremu dostavlja i uputstvo za upotrebu iste na crnogorskom jeziku, a na svojoj internet adresi objavljuje tehničke karakteristike opreme koja se može koristiti u mreži Telemach-a.

Član 7.

Telemach garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga, s tim da Telemach ne snosi odgovornost za prekide koji se odnose na eventualna privremena zamačenja sadržaja pojedinih TV kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao i za prekide prouzrokovane višom silom.

Telemach Pretplatniku nudi sljedeći 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)
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme odziva službe za Pretplatnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi)

Telemach će putem Kontakt centra obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, 24 sata 7 dana u nedjelji pozivom na broj 12755.

Član 8.

Telemach obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete i vrši nadzor nad svim elementima mreže.

U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvaliteta usluge Telemach ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe/ovlašćenih partnera u rješavanju problema u korišćenju usluga 8 dana u toku sedmice (pon-sub) u radnom vremenu od 8.00 do 21.00 čas.

Telemach se obavezuje da prijevremenu reklamaciju Pretplatnika (pozivom Kontakt centra) riješi uz pomoć tehničke ekipe u roku od 72 časa od prijema reklamacije.

Pre-paid Pretplatnik uz kupljeni prijemnik dobija Uputstvo i Garanciju koja važi 12 mjeseci.

U slučaju kvara ili oštećenja satelitskog prijemnika kod Pre-paid korisnika u garantnom roku i pod garantnim uslovima, Pretplatnik se obavezuje da bez odlaganja prijavi kvar Telemach-u na broj Kontakt centra i koju je Telemach obavezan da riješi o svom trošku u rokovima predviđenim ovim Ugovorom.

Izuzetno od prethodnog stava, Pre-paid Pretplatnik će biti dužan da naknadu za svaku izvršenu reklamaciju plati po Ponudi sa cjenovnikom, kada:

- je do kvara ili oštećenja satelitskog prijemnika ili samog servisa došlo van garantnog roka i/ili van garantnih uslova;
- je do kvara u servisu došlo u toku garantnog perioda, ali sam kvar u servisu nije izazvan neispravnošću prijemnika ili ne protizlazi iz prijemnika koji je pod garantnim rokom.

Pre-paid Pretplatnik naknadu za reklamacije plaća unaprijed, odnosno prije izvršenja reklamacije. Telemach nema obavezu izvršenja reklamacije, ukoliko pre-paid Pretplatnik prethodno nije izvršio uplatu predviđene naknade.

Post-paid Pretplatnik koji je zaključio ovaj Ugovor na neodređeno vrijeme, svaku reklamaciju plaća samostalno i to prema Ponudi sa cjenovnikom.

Telemach održava pristupne putnike za korišćenje servisa i održavanje opreme kod Pretplatnika, u skladu sa uslovima utvrdjenim Opštim uslovima za Total TV uslugu.

Član 9.

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

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

Telemach je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnike, na odgovarajući način.

Telemach je ovlašten da privremeno isključi Pretplatnika sa mreže, ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, te da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, može da raskine pretplatnički odnos, uz prethodno pismeno obavještenje Pretplatniku o razlozima raskida.

Član 10.

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmišlen način obavješten o cijenama Total TV usluge kao i osnovnim obilježjima usluge, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telemach-a, a koji su svi sadržani u ovom Ugovoru, Opštim uslovima za Total TV uslugu i Ponudu sa cjenovnikom, koji su navedeni u Prilogu ovog Ugovora.

Pretplatnik će biti zadužen počevši od dana aktivacije usluge zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Dospjelo mjesečnih obaveza plaćanja usluge je 25. u mjesecu za prethodni mesec.

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema Telemach-u u roku, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu (isključenje), bez obaveze prethodnog obavještanja.

Član 11.

Pretplatnik pod punom materijalnom i lišničnom odgovornošću potvrđuje da su podaci (adresa elektronske pošte, telefonski brojevi, matični broj, broj lične karte, ovlašćeno lice i ostalo) koje je naveo u zaglavlju ovog ugovora, i obrascu za registraciju Pretplatnika, jesu tačni i istiniti podaci.

Pretplatnik ima mogućnost da odustane od daljeg primanja navedenih dokumenata, SMS poruka i telefonskih poziva, davanjem obavještenja pisanim putem.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo elektronske adrese i broja navedenih u ovom ugovoru i Pretplatnik preuzima odgovornost za tačnost podataka. Takođe, Pretplatnik odgovara za štetu koja može nastati uslijed netačno navedenih podataka, odnosno adrese elektronske pošte.

Ukoliko se ispitana adresa elektronske pošte promijeni, ugasi ili prestane na bilo koji drugi način da se koristi, Pretplatnik je dužan da odmah o tome obavijesti Telemach. U tom slučaju Telemach će u roku od 15 dana da preusmjeri uslugu dostavljanja računa i obavještenja na novu adresu Pretplatnika ili u potpunosti obavesti slanje dokumenata.

Član 12.

Telemach zadržava pravo izmjene cijena i drugih komercijalnih uslova, kao i TV kanala definisanih listom kanala, koja je sastavni dio Ponude. U slučaju navedenih izmjena, koje mijenjaju uslove pod kojima je ugovor zaključen, a da nisu u korist Pretplatnika, Telemach će pisanim putem ili pisanim obavještanjem uz posljednji račun i na svojoj internet stranici obavijestiti Pretplatnika 30 dana unaprijed. U slučaju promjene tv kanala, rok za slanje obavještenja može biti i kraći, uzimajući u obzir da informacije o promjeni tv kanala zavise od pružaoца tv kanala, te će Telemach o datim promjenama obavijestiti Pretplatnika nakon blagovremene najave promjene od strane pružaoца TV kanala, a što Pretplatnika ne sprječava da u roku od 30 dana od prijema obavještenja o promjeni TV kanala raskine ovaj ugovor, ukoliko je promjena nepovoljnija u odnosu na prethodnu.

U slučaju izmjene ili ukidanja programskog paketa, Telemach će u istom roku ponuditi Pretplatniku novi paket sličnih karakteristika ili povoljniji.

U periodu od davanja navedenog obavještenja o izmjeni, pa do stupanja na snagu izmjena, Pretplatnik ima pravo da u pisanoj formi raskine Ugovor, ukoliko su nastale promjene na štetu Pretplatnika, uz izmirenje svih dospjelih obaveza, a bez obaveze plaćanja naknada zbog prijevremenog raskida ugovora/usluge.

Ukoliko Pretplatnik o svom nepristatku na izmjeni ne obavijesti Telemach u definisnom roku smatraće se da prihvatio izmjene.

Član 13.

Preseleženje usluge, odnosno opreme Telemach-a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost Telemach-a, uz predaju zahtjeva prodajnom mjestu Telemach-a.

Presežanje opreme izvršiće se u roku od 15 dana od dana odobrenja zahtjeva, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana predaje zahtjeva.

Član 14.

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika (mirovanje ugovora), kao period u kom će Telemach na zahtjev Pretplatnika stopirati pružanje usluge i u kom Pretplatnik neće biti zadužen za mjesečnu naknadu, biće omogućeno samo Pretplatnicima koji nisu zaključili ugovor na određeno vrijeme, i onim Pretplatnicima koji su zaključili ugovor na određeno vrijeme, ali je taj period istekao i ugovor nastavio da važi na neodređeno vrijeme.

Privremeno isključenje može trajati najduže 3 mjeseca, i ovo pravo korisnik može ostvariti jednom godišnje računajući od datuma ponovnog priključenja.

Po isteku privremenog isključenja, Pretplatnik će automatski biti uključen na mrežu i nastaviće da mu se obračunava naknada za uslugu/paket koju/je koristio do momenta privremenog isključenja.

Član 15.

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

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili slanjem zahtjeva elektronskim putem na info@telemach.co.me I to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

Po prigovoru Pretplatnika Telemach 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.

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti Pretplatniku odgovor u pisanoj obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njegov u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

Agencija odlučuje po žalbi u roku od 30 dana od dana prijema žalbe.

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

Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade 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 račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacije po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenje usluge ima ukupno 720 sati.

Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste.

Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili uslugi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (dogadjaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice).

Član 16.

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

Član 17.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 5 dana od dana dospelosti obaveza, Telemach će uputiti obavještenje Pretplatniku u pisanoj ili elektronskoj obliku, a koje će sadržati upozorenje na obaveznu izmirenja dospelog duga i poziv da obaveze budu izmirene. Ukoliko Pretplatnik u roku od 2 mjeseca od dospelosti obaveza ne izmiri svoje obaveze, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje).

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge, Telemach može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos, slanjem pisanog obavještenja Pretplatniku, a koje sadrži informaciju o obavezama koje Pretplatnik mora da izmiri operatoru. Nakon poslanog jednostranog raskida pretplatničkog odnosa Pretplatniku, Telemach će izvršiti demontažu Pretplatnikovog priključka/opreme.

Telemach će Pretplatniku kojem je zbog neplaćanja isključena usluga duže od 30 dana naplatiti naknadu za ponovno priključenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Devalvacija usluge ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih ovim članom.

Član 18.

Ovaj ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme.

Pretplatnik u svakom trenutku može raskinuti ovaj Ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva za raskid Ugovora koji je dužan do dostavi nadležnim službama i prodajnim mjestima Telemach-a.

Pretplatnik je dužan da u slučaju jednostranog raskida Ugovora i prestanka korišćenja usluge, izmiri Telemach-u sve dospjele obaveze.

Pretplatnik je dužan da do dana raskida Ugovora vrati Telemach-u opremu koju je uzео na korišćenje za vrijeme važenja Ugovora. Oprema mora biti neoštećena i u ispravnom stanju.

Ukoliko Pretplatnik ne vrati opremu do dana raskida, ili je ne vrati u ispravnom stanju i bez oštećenja, biće dužan da plati cijenu opreme u skladu sa Popunudom sa cjenovnikom za Total TV uslugu.

Ugovor prestaje da važi na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz Ugovora, ili smrću Pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv Pretplatnika, kao i u ostalim slučajevima predviđenim u ovim Ugovorom i Opštim uslovima.

Telemach može Pretplatniku bez ikakvih oštećenja jednostrano raskinuti – otkazati Ugovor, kao i deaktivirati satelitsku karticu u sljedećim slučajevima:

1. Ako post-paid Pretplatnik ne izmiri dospjelo dugovanje u rokovima predviđenim ovim Ugovorom, odnosno ne otkloni druge razloge isključenja predviđene ovim Ugovorom i Opštim uslovima;

2. Ako Pretplatnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje Total TV kartice;

3. Ako Pretplatnik koristi Total TV karticu u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket za koji se opredijelo u svom Zahtjevu;

4. Ukoliko Pretplatnik koristi Total TV karticu i/ili Total TV opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u ovom Ugovoru;

5. Ako Pretplatnik prevarno koristi uslugu;

6. Ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemach-a njegovog osnivača ili vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Pretplatnik prekrši odredbe ovog Ugovora i Opštih uslova u dijelu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;

7. Ako Telemach ili njegov osnivač obustavi dalje vršenje djelatnosti vezano za distribuciju signala krajnjim Korisnicima preko satelita, odnosno prestane sa pružanjem usluge Total TV, iz bilo kojih razloga,

i u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima.

U pobrojanim slučajevima iz predhodnog stava, otkaz Ugovora stupa na snagu trećeg dana od dana dostave od strane Telemach-u pismenom otpiravku takvog otkaza Pošti, ukoliko nešto drugo ne proizilazi iz ovog Ugovora.

Član 19.

Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanoj obliku od strane Telemach-a.

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

Član 20.

Ugovorne strane saglasno konstatuju da je prilikom zaključenja ovog Ugovora, Pretplatniku unučena Ponuda sa cjenovnikom zajedno sa listom kanala.

Član 21.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerku, od kojih svaka strana zadržava po jedan.

Telemach

Pretplatnik

Direktor

Prilog ugovora

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Priključna taksa/Cijena priključne takse	

Sastavni elementi

	Naziv dokumenta	Datum važenja
1.	STANDARDNA PONUDA SA CJENOVNIKOM za Total TV uslugu	
2.	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	

Telemach

Pretplatnik

Direktor



Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

Zaključen dana ____ . ____ . ____ godine, između:

1. TELEMACH d.o.o. Podgorica, , ul. Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, koje zastupa izvršni direktorica **Tanja Milošević**, PIB:02811618 , br. tekućeg računa za uplatu naknada po ovom Ugovoru: 530-14305-69, (u daljem tekstu: **Telemach**), sa jedne strane i

2. i Pretplatnika, sa druge strane

Ime i prezime/naziv: _____

Ovlašćeno lice: _____

Adresa stanovanja/sjedište: _____

JMBG (nije obavezno popuniti) _____ PIB _____ Broj lične karte/pasoša _____

Telefon _____ mobilni _____ e-mail _____

Adresa za prijem pošte i računa: _____

Adresa na kojoj se koristi usluga: Grad _____ Ulica _____ br. _____ podbroj _____ sprat _____ stan _____

(zajedno: »Ugovorne strane«; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa, u daljem tekstu: »Pretplatnički Ugovor ili samo Ugovore«)

Podaci za isporuku fakture i dugovanja pretplatniku

Adresa za prijem pošte i računa (ukoliko se razlikuje od navedenih adresa):

Saglasan sam da primam račune i obaveštenje od dugovanjima na gore navedene kontakte:

na e-mail: na mobilni telefon: na fiksni telefon:

Član 1.

„Telemach“ d.o.o. je privredno društvo koja se bavi djelatnošću telekomunikacija i ima u svojoj ponudi uslugu „Total TV“ kao poseban sistem za distribuciju TV signala (određeni broj TV kanala iz svoje ponude) do krajnjeg Pretplatnika putem satelita baziran na plaćanju mjesečne naknade, a uz pomoć Total TV kartice i Total TV opreme instalirane kod Pretplatnika (u daljem tekstu: Total TV usluga).

Pretplatnik je svako fizičko ili pravno lice koje zaključuje ovaj Ugovor sa „Telemach“ d.o.o. i koje koristi uslugu Total TV za sopstvene potrebe, dakle u nekomercijalne svrhe. Pretplatnik, potpisivanjem ovog Ugovora, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da predmetnu uslugu neće koristiti u komercijalne svrhe, da neće vršiti radnje piraterije kao i ostale povrede autorskih i drugih srodnih prava, da će po saznanju da takve radnje vrše treća lica odmah obavijestiti „Telemach“ o tome, kao i da neće uslugu koristiti kao „virtuelni operator“, tj. uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora neće da proširi na druge Pretplatnike, niti da će vršiti druge zloupotrebe i nedozvoljena ponašanja navedena u Opštim uslovima, i utvrđena pozitivnim propisima i kao takva objavljena na internet stranici Telemach-a. Takođe, Pretplatnik izjavljuje da će predmetnu uslugu koristiti isključivo na teritoriji Crne Gore.

Opcije korišćenja Total TV usluge, predviđene su Ponudom sa cjenovnikom, za Total TV uslugu, koja je objavljena na internet stranici Telemach-a i može se preuzeti u svim prodajnim mjestima Telemach-a.

Programski paket koji će se distribuirati do Pretplatnika je programski paket koji se sastoji iz određenog broja TV kanala po izboru koji je učinio Pretplatnik u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom za Total TV uslugu, koji sadrži programske pakete i kanale u okviru tih paketa sa cijenama, odnosno naknadama, i po proceduri utvrđenoj Opštim uslovima za Total TV uslugu.

Član 2.

Pretplatnik se na osnovu Priloga usluga i opcija Ugovora koji je sastavni dio Ugovora, opredjeljuje za usluge/pakete i pogodnosti povodom korišćenja Total TV usluga, definisane Ponudom sa cjenovnikom, odnosno akcijskim ponudom.

Član 3.

Zaključenjem ovog Ugovora, zasniva se pretplatnički odnos i utvrđuju uzajamna prava i obaveze između Telemach-a i Pretplatnika povodom korišćenja Total TV usluge.

Sastavni dio ovog Ugovora čini Ponuda sa cjenovnikom kojom su definisani uslovi za korišćenje usluge/zabranog paketa i listom TV kanala, Akcijski cjenovnik (za Pretplatnike koji se odlučuju za akciju) i Obrazac za registraciju Pretplatnika.

Pretplatnik je upoznat da će Telemach njegove podatke obrađivati u svrhe predviđene Obrazcem za registraciju Pretplatnika, i Opštim uslovima, a sve uz saglasnost Pretplatnika i skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Potpisivanjem ovog Ugovora, ugovorne strane izjavljuju da su upoznale i saglasne sa tekstom ovog Ugovora i njegovih sastavnih dijelova, kao i tekstom Opštih uslova korišćenja i pružanja Total TV usluge.

Opšti uslovi korišćenja i pružanja Total TV usluge, javno su dostupni na internet stranici Telemach-a, kao i u prodajnim mjestima, u kojima Pretplatnik na njegov zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.

Član 4.

Total TV opremu, neophodnu za korišćenje Total TV usluge, Pretplatnik pribavlja u skladu sa Opštim uslovima i Ponudom sa cjenovnikom.

Telemach se obavezuje da uputi i informiše Pretplatnika o načinu nabavke, mogućnošću korišćenja, montaži, stavljanja u funkciju i servisiranju Total TV opreme.

Post-paid Pretplatnik Total TV opremu dobija na korišćenje za vrijeme trajanja ovog Ugovora, te ista ostaje vlasništvo Telemach-a. Pretplatnik je u obavezi da navedenu opremu u ispravnom stanju vrati Telemach-u po prestanku važenja ovog Ugovora. Pretplatnik i Telemach nakon izvršene montaže potvrđuju količina i vrstu opreme koja je montirana kod Pretplatnika obostranim potpisivanjem pisanog dokumenta, od kojeg Pretplatnik zadržava jedan primjerak, a Telemach najmanje jedan. Način čuvanja, korišćenja i održavanja opreme, predviđeni su Opštim uslovima, kao i obaveza Pretplatnika i Telemach-a u slučaju gubitka i/ili oštećenja iste.

Total TV karticu Pretplatnik dobija od Telemach-a na korišćenje za vrijeme trajanja ovog Ugovora. Total TV kartica predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a, te je Pretplatnik u obavezi da istu u ispravnom stanju vrati Telemach-u po prestanku ovog Ugovora ili na zahtjev „Telemach-a“. U slučajevima promjena karakteristika tehničkog sistema, promjena tehnologije, zamjena kartica (swap), sumnje u neovlašćenu upotrebu kartice i sl., u slučajevima gubitka, oštećenja i uništenja kartice primjenjuju se odredbe Opštih uslova.

Total TV kartica data na korišćenje Pretplatniku sa kojim je zaključen Ugovor, je lična i neprenosiva, osim u slučaju kada se sa prenosom prava i obavez iz Ugovora sa jednog na drugog Pretplatnika Telemach izričito pismeno saglasi.

Pretplatnik je dužan da opremu koja mu je data na korišćenje čuva u skladu sa ovim Ugovorom i Opštim uslovima, i odgovoran je za istu.

U slučaju nevratanja opreme, uključujući i karticu, Telemach-u koja je to Pretplatnik u obavezi da učini u skladu sa ovim ugovorom i opštim uslovima, kao i u slučaju oštećenja ili gubitka opreme, Pretplatnik će biti dužan da Telemach-u plati naknadu za tu opremu, predviđenu cjenovnikom, koji se nalazi na sajtu Telemach-a.

Član 5.

Telemach se obavezuje da Pretplatniku obezbijedi pristup mreži u roku od 8 (osam) dana od zaključenja Ugovora, ukoliko postoje tehničke mogućnosti i pod uslovom da se Pretplatnik pridržava svih obaveza preuzetih ovim Ugovorom.

Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i Telemach zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora, i zaključenje novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

Telemach može, za izvršavanje svojih obaveza i realizaciju ovog Ugovora, da ovlasti treće lice, sa čime je Pretplatnik upoznat i saglasan.

Član 6.

Telemach pretplatniku uz terminalnu opremu dostavlja i uputstvo za upotrebu iste na crnogorskom jeziku, a na svojoj internet adresi objavljuje tehničke karakteristike opreme koja se može koristiti u u mreži Telemach-a.

Član 7.

Telemach garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabram usluga, s tim da Telemach ne snosi odgovornost za prekide koji se odnose na eventualna privremena zamračenja sadržaja pojedinih TV kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao i za prekide prouzrokovane višom silom.

Telemach Pretplatniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluga:

- 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)
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija : < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme odziva službe za Pretplatnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi

Telemach će putem Kontakt centra obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, 24 sata 7 dana u nedjelji pozivom na broj 12755.

Član 8.

Telemach obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete i vrši nadzor nad svim elementima mreže.

U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvalitet Total TV usluge, Telemach ima pravo pregleda ispravnost pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe/ovlaštenih partnera u rješavanju problema u korišćenju usluga: 6. dana u toku sedmice (pon-sub) u radnom vremenu od 8.00 do 21.00 čas.

Telemach se obavezuje da prijavljenu reklamaciju Pretplatnika (pozivom Kontakt centra) riješi uz pomoć tehničke ekipe u roku od 72 časa od prijema reklamacije.

Pretplatniku kome nije istekao period na koji je ugovor zaključen (koji je pod ugovornom obavezom) neće se naplaćivati naknada za izvršene reklamacije (servisiranje opreme, zamjena iste i sl.) sve do isteka perioda na koji je ugovor zaključen, pod uslovom da do kvara ili oštećenja opreme nije došlo krivicom Pretplatnika ili ako je do kvara ili oštećenja došlo u slučajevima više sile (prirodne nepogode zemljotresi, pljuskovi s poplavom, orkanski vjetrovi, velike snježne padavine, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje) kada će se izvršena reklamacija naplatiti u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. Po protoku navedenog perioda, ako ugovor ne nastavi da važi na neodređeno vrijeme, za svaku izvršenu reklamaciju kod Pretplatnika (izvođenje radova na montaži, demontaži, zamjeni i servisiranju opreme) naplaćivaće se Pretplatniku naknada u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Telemach održava pristupne puteve za korišćenje servisa i održavanje opreme kod Pretplatnika, u skladu sa uslovima utvrđenim Opštim uslovima.

Član 9.

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

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

Telemach je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnike, na odgovarajući način.

Telemach je ovlašten da privremeno isključi Pretplatnika sa mreže, ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, te da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja onemogućava funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, može da raskine pretplatnički odnos, uz prethodno pismeno obavještenje Pretplatniku o razlozima raskida.

Član 10.

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obavješten o cjenama Total TV usluge kao i osnovnim obilježjima usluge, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telemach-a, a koji su svi sadržani u ovom Ugovoru, Opštim uslovima za Total TV uslugu, Ponudi sa cjenovnikom i Akcijskoj ponudi/cjenovniku, koji su navedeni u Prilogu ovog Ugovora.

Pretplatnik će biti zadužen počevši od dana aktivacije usluge zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Dospjelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga je 25. u mjesecu za prethodni mesec.

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema Telemach-u o roku, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu (isključenje), uz prethodno obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmjerenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

U slučaju isključenja Pretplatnika koji koristi uslugu Total TV kuća, Telemach ima pravo da nastavi sa naplatom zakupa dodatnih prijemnika sve dok Pretplatnik ne vrati predmetnu opremu.

Član 11.

Pretplatnik pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđuje da su podaci (adresa elektronske pošte, telefonski brojevi, matični broj, broj lične karte, ovlašteno lice i ostalo) koje je naveo u zaglavlju ovog ugovora, i obrascu za registraciju Pretplatnika, jesu tačni i istiniti podaci.

Pretplatnik ima mogućnost da odustane od daljeg primanja navedenih dokumenata, SMS poruka i telefonskih poziva, davanjem obavještenja pisanim putem.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo elektronske adrese i broja navedenih u ovom ugovoru i Pretplatnik preuzima odgovornost za tačnost podataka. Takođe, Pretplatnik odgovara za štetu koja može nastati uslijed netačno navedenih podataka, odnosno adrese elektronske pošte.

Ukoliko se upisana adresa elektronske pošte promijeni, ugasi ili prestane na bilo koji drugi način da se koristi, Pretplatnik je dužan da odmah o tome obavijesti Telemach. U tom slučaju Telemach će u roku od 15 dana da preusmjeri uslugu dostavljanja računa i obavještenja na novu adresu Pretplatnika ili u potpunosti obustavi slanje dokumenata.

Član 12.

Telemach zadržava pravo izmjene cijena i drugih komercijalnih uslova, kao i TV kanala definisanih listom kanala, koja je sastavni dio Ponude. U slučaju navedenih izmjena, koje mijenjaju uslove pod kojima je ugovor zaključen, a da nisu u korist Pretplatnika, Telemach će pisanim putem ili pisanim obavještanjem uz posljednji račun i na svojoj internet stranici obavijestiti Pretplatnika 30 dana unaprijed. U slučaju promjene tv kanala, rok za slanje obavještenja može biti i kraći, uzimajući u obzir da informacije o promjeni tv kanala zavise od pružaoca tv kanala, te će Telemach o datim promjenama obavijestiti Pretplatnika nakon blagovremene najave promjene od strane pružaoca TV kanala, a što Pretplatnika ne sprječava da u roku od 30 dana od prijema obavještenja o promjeni TV kanala raskine ovaj ugovor, ukoliko je promjena nepovoljnija u odnosu na prethodnu.

U slučaju izmjene ili ukidanja programskog paketa, Telemach će u istom roku ponuditi Pretplatniku novi paket sličnih karakteristika ili povoljniji.

U periodu od davanja navedenog obavještenja o izmjeni, pa do stupanja na snagu izmjena, Pretplatnik ima pravo da u pisanoj formi raskine Ugovor, ukoliko su nastale promjene na štetu Pretplatnika, uz izmirenje svih dospjelih obaveza, a bez obaveze plaćanja naknada zbog prijevremenog raskida ugovora/usluge.

Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu ne obavijesti Telemach u definisanom roku smatraće se da prihvatio izmjene.

Član 13.

Preseleženje usluge, odnosno opreme Telemach-a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost Telemach-a, uz predaju zahtjeva prodajnom mjestu Telemach-a.

Preseleženje opreme izvršiće se u roku od 15 dana od dana odobrenja zahtjeva, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, a tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana predaje zahtjeva.

Član 14.

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika (mirovanje ugovora), kao period u kom će Telemach na zahtjev Pretplatnika stopirati pružanje usluge i u kom Pretplatnik neće biti zadužen za mjesečnu naknadu, biće omogućeno samo Pretplatnicima koji nisu zaključili ugovor na određeno vrijeme, i onim Pretplatnicima koji su zaključili ugovor na određeno vrijeme, ali je taj period istekao i ugovor nastavio da važi na neodređeno vrijeme.

Privremeno isključenje može trajati najduže 3 mjeseca, i ovo pravo korisnik može ostvariti jednom godišnje računajući od datuma ponovnog priključenja.

Po isteku privremenog isključenja, Pretplatnik će automatski biti uključen na mrežu i nastaviće da mu se obračunava naknada za uslugu/paket koju je koristio do momenta privremenog isključenja.

Član 15.

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

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na info@telemach.co.me, i to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

Po prigovoru Pretplatnika Telemach 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.

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti Pretplatniku odgovor u pisanoj obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pruženje usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njega u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

Agencija odlučuje po žalbi u roku od 30 dana od dana prijema žalbe.

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

Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade 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 račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu račun se da svaki mjesec korišćenje usluge ima ukupno 720 sati.

Ukupno umanjeње u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste.

Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (dogadaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice).

Član 16.

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

Član 17.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 5 dana od dana dospjlosti obaveza, Telemach će uputiti obavještenje Pretplatniku u pisanoj ili elektronskoj obliku, a koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirjenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene. Ukoliko Pretplatnik u roku od 2 mjeseca od dospjlosti obaveza ne izmiri svoje obaveze, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje).

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge, Telemach može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos, slanjem pisanog obavještenja Pretplatniku, a koje sadrži informaciju o obavezama koje Pretplatnik mora da izmiri operatoru. Nakon poslatog jednostranog raskida pretplatničkog odnosa Pretplatnika, Telemach će izvršiti demontažu Pretplatnikovog priključka/opreme.

Telemach će Pretplatniku kojem je zbog neplaćanja isključena usluga duže od 30 dana naplatiti naknadu za ponovno priključenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Telemach ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih ovim članom.

Član 18.

Ovaj ugovor zaključuje se na određeno vrijeme, utvrđeno Prilogom ovog Ugovora.

Ugovorne strane su saglasne da ovaj Ugovor nastavlja da važi na neodređeno vrijeme, po isteku vremena na koje je zaključen, izuzev ako Pretplatnik do posljednjeg dana isteka perioda na koji je Ugovor zaključen ne podnese pisani zahtjev da Ugovor prestane da važi istekom perioda na koji je zaključen.

Pretplatnik u svakom trenutku može raskinuti ovaj Ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva za raskid Ugovora koji je dužan da dostavi nadležnim službama i prodajnim mjestima Telemach-a.

Ukoliko Pretplatnik podnese jednostrani raskid Ugovora, odnosno otkáže korišćenje usluge prije isteka perioda na koji je ovaj Ugovor zaključen, ili ovaj Ugovor prestane da važi iz nekog drugog razloga koji je prouzrokovao Pretplatnik (prijevremeni raskid), biće dužan da plati novčani iznos koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog trajanja Ugovora, pomnožen sa visinom mjesečne naknade za paket/uslugu koji je odabrao prilikom zaključenja ugovora ili naknadu u visini popusta, i/ili povoljnosti na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispunji ugovorne obaveze, kao i u slučaju ako su od strane Telemach-a izvršene izmjene uslova nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene te Pretplatnik u roku od 30 dana od davanja obavještenja o takvim izmjenama raskine Ugovor.

Ukoliko je Pretplatnik bio korisnik Total TV kuće, u slučaju prijevremenog raskida, biće dužan da plati i novčani iznos koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog trajanja Ugovora, pomnožen sa visinom mjesečne rente za svaki od dodatnih uređaja.

Odredbe o plaćanju naknade iz prethodnog stava primjenjuju se i u slučaju da Telemach jednostrano raskine ugovor vezan za paket usluga, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze. Pretplatnik je dužan da u slučaju jednostranog raskida Ugovora i prestanka korišćenja usluge, izmiri Telemach-u sve dospjele obaveze. Pretplatnik je dužan da do dana raskida Ugovora vrati Telemach-u opremu koju je uzео na korišćenje za vrijeme višenje Ugovora. Oprema mora biti neoštećena i u ispravnom stanju. Ukoliko Pretplatnik ne vrati opremu do dana raskida, ili je ne vrati u ispravnom stanju i bez oštećenja, biće dužan da plati cijenu opreme u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom za Total TV uslugu. Ugovor prestaje da važi: na osnovu pismenog zahtjeva za raskid Ugovora od strane Pretplatnika, ili smrću Pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv Pretplatnika, kao i u ostalim slučajevima predviđenim u ovim Ugovorom i Opštim uslovima. Telemach može Pretplatniku bez ikakvih odšteta jednostrano raskinuti – otkazati Ugovor, kao i deaktivirati satelitsku karticu u sljedećim slučajevima:

1. Ako post-paid Pretplatnik ne izmiri dospjela dugovanja u rokovima predviđenim ovim Ugovorom, odnosno ne otkloni druge razloge isključenja predviđene ovim Ugovorom i Opštim uslovima;
2. Ako Pretplatnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje Total TV kartice;
3. Ako Pretplatnik koristi Total TV karticu u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket za koji se opredijelio u svom Zahtjevu;
4. Ukoliko Pretplatnik koristi Total TV karticu ili Total TV opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u ovom Ugovoru;
5. Ako Pretplatnik prevorno koristi uslugu;
6. Ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo „Telemach“ d.o.o., njegovog osnivača ili vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Pretplatnik prekrši odredbe ovog Ugovora i Opštih uslova u djelu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
7. Ako „Telemach“ d.o.o. ili njegov osnivač obustavi dalje vršenje djelatnosti vezane za distribuciju signala krajnjim Korisnicima preko satelita, odnosno prestane sa pružanjem usluge Total TV, iz bilo kojih razloga, i u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima.

U pobrojanim slučajevima iz prethodnog stava, otkaz Ugovora stupa na snagu trećeg dana od dana dostave od strane „Telemach“ d.o.o. pismenog otpiravka takvog otkaza Pošti, ukoliko nešto drugo ne proizilazi iz ovog Ugovora.

Član 19.

Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane Total TV.

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

Član 20.

Ugovorne strane saglasno konstatuju da je prilikom zaključenja ovog Ugovora, Pretplatniku uručena Ponuda sa cjenovnikom zajedno sa listom kanala.

Član 21.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjeka, od kojih svaka strana zadržava po jedan.

Telemach

Pretplatnik

Direktor

Prilog ugovora

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Priključna taksa/Cijena priključne takse	
4.	Opis akcije/period pogodnosti	
5.	Usluga (Paket) / Akcijska cijena	
6.	Ugovorna obaveza	

Sastavni elementi

	Naziv dokumenta	Datum važenja
1.	STANDARDNA PONUDA SA CJENOVNIKOM za Total TV uslugu	
2.	AKCIJSKI CJENOVNIK	
3.	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	
4.		
5.		

Telemach

Pretplatnik

Direktor



Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

Zaključen dana ____ . ____ . ____ godine, između:

1. **TELEMACH d.o.o.** Podgorica, , ul. Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, koje zastupa izvršni direktorica Tanja Milošević, PIB:02811618 , br. tekućeg računa za uplatu naknada po ovom Ugovoru: 530-14305-69, (u daljem tekstu: Telemach), sa jedne strane i

2. I Pretplatnika, sa druge strane

Ime i prezime/naziv: _____

Ovlašćeno lice: _____

Adresa stanovanja/sjedište: _____

JMBG (nije obavezno popuniti) _____ PIB _____ Broj lične karte/pasoša _____

Telefon _____ mobilni _____ e-mail _____

Adresa za prijem pošte i računa: _____

Adresa na kojoj se koristi usluga: Grad _____ Ulica _____ br. _____ podbroj _____ sprat _____ stan _____

(zajedno: »Ugovorne strane«; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa, u daljem tekstu: »Pretplatnički Ugovor ili samo Ugovor«)

Podaci za isporuku fakture i dugovanja pretplatniku

Adresa za prijem pošte i racuna (ukoliko se razlikuje od navedenih adresa):

Saglasan sam da primam racune i obavještenje od dugovanjima na gore navedene kontakte:

na e-mail: na mobilni telefon: na fiksni telefon:

Član 1.

Pretplatnik je zasnovao pretplatnički odnos sa Telemach-om pod brojem _____ povodom korišćenja Total TV usluge.

Član 2.

Ovim Aneksom, strane ugovaraju sljedeće uslove tako što se Pretplatnik opredjeljuje za:

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Priključna taksa/Cijena priključne takse	
4.	Opis akcije/period pogodnosti	
5.	Usluga (Paket) / Akcijska cijena	
6.	Ugovorna obaveza	

Član 3.

Ukoliko Pretplatnik podnese jednostrani raskid, odnosno otkáže korišćenje usluge prije isteka perioda na koji je ovaj Aneks zaključen (prijevremni raskid), ili ovaj Aneks prestane da važi iz nekog drugog razloga koji je prouzrokovao Pretplatnik (neblagovremeno plaćanje usluga i slično), Pretplatnik će biti dužan da plati novčani iznos koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog trajanja Aneksa, pomnožen sa visinom mjesečne naknade za paket/uslugu koji je Pretplatnik odabrao prilikom zaključenja Aneksa i naknade za mjesečno održavanje ili naknadu u visini popusta na proizvode/opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispuní ugovorne obaveze, kao i u slučaju ako su od strane Telemach-a izvršene izmjene uslova nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene te Pretplatnik u roku od 30 dana od davanja obavještenja o takvim izmjenama raskine Ugovor.

Član 4.

U svemu ostalom i dalje ostaju na snazi odredbe Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za Telemach uslugu "Total TV". U slučaju da su pojedine odredbe ovog Aneksa u suprotnosti sa pretplatničkim ugovorom, primjenjuje se Aneks.

Član 5.

Ovaj Aneks zaključen je u dva istovjetna primjerka od kojih svaka strana zadržava po jedan.

Član 6.

Pretplatnik potpisivanjem ovog Aneksa potvrđuje uslove iz Aneksa, kao i da je upoznat sa dokumentima vezanim za ovaj Aneks a navedeni su u tabeli ispod i da je saglasan sa uslovima iz istih.

	Naziv dokumenta	Datum važenja
1.	STANDARDNA PONUDA SA CJENOVNIKOM za Total TV uslugu	
2.	AKCIJSKI CJENOVNIK	
3.	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	
4.		
5.		

Telemach

Pretplatnik

Direktor



UVODNE ODREDBE

Član 1.

„Telemach“ d.o.o. (u daljem tekstu: Telemach), sa sjedištem u Podgorici, Bulevar revolucije 50/5, je Društvo koje se između ostalog bavi pružanjem usluge Total TV (dalje u tekstu: usluga Total TV).

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

Član 2.

Ovim Opštim uslovima regulišu se odnosi između Telemach-a i Pretplatnika tj. njihova međusobna prava i obaveze povodom pružanja i korišćenja usluge Total TV, kao i odnos Opštih uslova sa ugovorom između Pretplatnika i Telemach-a, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama.

U slučaju da pojedina prava i obaveze između Telemach-a i Pretplatnika nisu propisana ovim Opštim uslovima, primjenjivaće se odredbe pozitivnih propisa.

Član 3.

Pretplatnik usluge može da bude fizičko lice i pravno lice koje je zaključilo pretplatnički ugovor sa Telemach-om. Ugovor treba da bude potpisan lično od strane Pretplatnika ili lica koje priloži ovjereno punomoćje kojim je ovlašćeno od strane Pretplatnika za zaključenje ugovora.

Telemach će priključiti Pretplatnika na mrežu u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora. Telemach ima pravo da odbije zahtjev i zaključenje Ugovora iz sljedećih razloga: ako zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa nije uredno popunjen, odnosno potpisan od strane podnosioca zahtjeva; ako podnosilac zahtjeva ne dostavi i/ili ne pruži na uvid identifikaciona dokumenta; ako je Telemach raskinuo pretplatnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane podnosioca zahtjeva; ako je podnosilac zahtjeva maloljetna osoba ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema važno odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u punomoćju za zastupanje; ako su podaci o identitetu podnosioca zahtjeva netačni, ako korisnik ima neispunjene ugovorne obaveze prema Telemach-u kao pružaocu AVM usluga na zahtjev.

Telemach je u obavezi da obavijesti podnosioca da je zahtjev odbijen navodeći razloge odbijanja i pravo Pretplatnika da po istom može podnijeti prigovor/zalbu.

Trajanje pretplatničkog ugovora i produženje ugovora definisani su Pretplatničkim ugovorom.

PRETPLATNIČKI ODNOS

Član 4.

Pretplatnički odnos zasniva se zaključenjem Pretplatničkog ugovora.

Za dio operativne realizacije po Pretplatničkom ugovoru, Telemach može da angažuje ovlašćene distributere/partnere, koji su obavezni da se kao takvi legitimišu kod Pretplatnika, shodno zaključenom ugovoru o poslovno tehničkoj saradnji.

Pod operativnom realizacijom podrazumijevaju se sljedeće aktivnosti:

1. dostavljanje Pretplatničkih ugovora na potpis Pretplatnicima, zajedno sa pratećom pretplatničkom dokumentacijom;
2. isporuka satelitske opreme neophodne za korišćenje usluge Total TV, poslovi na montaži, stavljanje u funkciju i servisiranje satelitske opreme;
3. aktivacija satelitske kartice;
4. servisiranje usluge tokom trajanja pretplatničkog odnosa (otklanjanje reklamacija, komunikacija sa Pretplatnicima, itd);
5. ostale neophodne radnje za funkcionisanje usluge.

PROGRAMSKI PAKETI

Član 5.

Ponuda usluge Total TV sastoji se iz različitih programskih paketa u okviru kojih se nalaze određeni TV kanali, a što je sve precizirano Ponudom sa cjenovnikom koja sadrži listu programa koji su sastavni dio usluge Total TV, i nalazi se na web stranici www.totaltv.tv/me.

Telemach zadržava pravo izmjene sadržaja programskih paketa i samih paketa iz Ponude sa cjenovnikom, odnosno liste programa, kao i pravo izmjene naknada za programske pakete navedenih u Ponudi sa cjenovnikom. O svakoj izmjeni naknada Telemach će izvjestiti Pretplatnike na način i po proceduri predviđenoj u Pretplatničkom ugovoru i ovim Opštim uslovima.

Prilikom zaključenja ugovora, Pretplatnik se inicijalno opredjeljuje za neki od programskih paketa u sklopu aktuelne ponude. Kod ugovora na određeno vrijeme, Pretplatnik se obavezuje da inicijalno odabrani programski paket koristi sve do isteka perioda na koji je ugovor zaključen, ili, isti može zamijeniti za drugi cjenovni viši programski paket.

Do isteka perioda na koji je ugovor zaključen, Pretplatnik nema pravo promjene paketa sa višeg (skupljeg) programskog paketa, na niži (jeftiniji).

Po isteku perioda na koji je ugovor zaključen, ili u slučaju da je zaključen ugovor na neodređeno vrijeme, Pretplatnik može mijenjati programski paket bez ograničenja navedenih u prethodnom stavu.

Ako se Pretplatnik opredjelji za bilo koji drugi programski paket iz Ponude sa cjenovnikom, obavezan je da o tome obavijesti Telemach dostavljanjem Zahtjeva za promjenu programskog paketa na adresu prodajnog mjesta Telemach-a, ili pozivanjem Kontakt centra. Pretplatniku će biti omogućeno korišćenje izabranog paketa odmah po aktivaciji, a koji će mu se obračunati na osnovu Ponude sa cjenovnikom za taj ta drugi izabrani paket, srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

EON aplikacija

Član 6.

EON je aplikacija koja omogućava praćenje TV kanala putem interneta, preko jednog i/ili više mobilnih uređaja (SMART telefon, tablet, desktop i laptop računara (PC, Mac)), određenih SMART i android televizora, a u skladu sa ovim uslovima korišćenja i važećom ponudom za Total TVH usluge.

Korišćenje EON aplikacije na jednom registrovanom uređaju je besplatno za pretplatnike odgovarajućih paketa u skladu sa važećim Ponudom sa cjenovnikom.

Pretplatnici imaju mogućnost da pod komercijalnim uslovima iz Ponude sa cjenovnikom kao dodatnu opciju doplate korišćenje EON aplikacije na više uređaja (u daljem tekstu: „EON kao dodatna opcija“).

Pretplatnik može pratiti najmanje 70 % TV kanala iz odabranog programskog paketa usluge koju trenutno koristi. Lista TV kanala sastavni je dio Ponude sa cjenovnikom.

Telemach zadržava pravo promjene TV kanala koje Pretplatnik može pratiti preko EON aplikacije, a o čemu će na e-mail adresu Pretplatnika obavijestiti 30 dana prije izmjene.

Pretplatnik ima pravo da bezuslovno otkáže korišćenje EON aplikacije kao dodatne opcije u svakom trenutku.

Član 7.

Predušlovi za korišćenje EON-a su sljedeći:

- 1) da posjeduju adekvatan uređaj koji tehnički podržava korišćenje EON-a. Spisak podržanih uređaja nalazi se u ovim Opštim uslovima;
- 2) da imaju aktivnu neku od Total TV usluga u kojima je EON uključén i uz koje se EON može dokupiti, a sve u skladu sa važećom ponudom.

Član 8.

Korišćenje EON-a vrši se uz prethodnu autorizaciju identifikacionim podacima.

Pretplatnici Total TV usluga kojima je omogućeno korišćenje EON-a, sa brojem uređaja na koji mogu da registruju EON, kao i brojem uređaja na kojima EON može biti istovremeno aktivan, mogu se upoznati putem objavljene važeće Ponude sa dnevnikom za Total TV usluge i važećom akcijskim dnevnikom na zvaničnoj web stranici.

Istovremena upotreba različitih Web browsera (Web pretraživača) na istom uređaju će se smatrati kao korišćenje više uređaja, tj. svaka upotreba Web browsera (pretraživača) na jednom uređaju, biće smatrana jednim uređajem, tako da Pretplatnik po ovom osnovu neće imati pravo da zahtjeva dodatne sesije putem Web browsera.

Član 9.

EON se koristi na uređaju na kojem aplikacija bude aktivirana, prema tehničkim uputstvima objavljenim na web stranici <https://telemach.me/>.

Preko portala Pretplatnik ima mogućnost da nakon registracije upravlja brojem uređaja koji se koriste i/ili vrši aktivaciju/deaktivaciju EON-a, ukoliko nema EON uključén u svoj paket, a ima mogućnost da ga dokupi. Pretplatnik je obavezan da čuva pristupne podatke, odnosno autentifikacione podatke (user name i password) i da ih ne otkriva drugim licima. U slučaju bilo kakvog slučajnog ili namjernog otkrivanja ili ustupanja autentifikacionih podataka, Pretplatnik u potpunosti odgovara za posljedice bilo kakve zloupotrebe. U slučaju zloupotrebe dodjeljenih autentifikacionih podataka, Telemach zadržava pravo da takvom korisniku ukiné pristup servisu, o čemu će prethodno obavijesti pretplatnika, kao i o razlozima ukidanja pristupa servisu.

Član 10.

Reklamacije se rješavaju u skladu sa odredbama ovih opših uslova za druge Telemach usluge, a na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama.

Telemach ne odgovara za reklamacije Pretplatnika upućene zbog neostvarivanja pregleda sadržaja koje nije prouzrokovano njegovom krivicom.

Telemach ne odgovara za prekide koji se odnose na zamračenja sadržaja TV kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao i za prekide prouzrokovane većom silom.

Član 11.

Telemach neće snositi odgovornost za bilo koji slučaj nemogućnosti korišćenja aplikacije uslijed nedostupnosti Internet servisa, niti će odgovarati za bilo koju direktnu ili indirektnu štetu koja bi mogla nastati uslijed prekida Internet konekcije ili opterećenja mreže prilikom korišćenja EON-a.

Pretplatnik zadržava pravo da otkáže korišćenje EON aplikacije kao dodatne opcije u svakom trenutku.

Član 12.

Telemach radi zaštite mreže i autorskih prava TV sadržaja, ima pravo da u svakom trenutku odbije zahtjev za registraciju korišćenja aplikacije EON i da na svaku sumnju suspenduje pokušaj zloupotrebe.

S obzirom da je uslov za rad aplikacije kvalitetna WiFi ili mobilna Internet usluga, kvalitet ne zavisi samo od Telemach mreže, te Telemach ne može garantovati da će korišćenje aplikacije biti na svakoj lokaciji korišćenja bez smetnji, prekida i grešaka.

Performanse EON aplikacije i kvalitet slike, kao i samo funkcionisanje aplikacije zavise od operativnog sistema uređaja preko kojih se koristi EON, performansi uređaja, brzine Internet usluge koja se koristi, kvaliteta i opterećenja WiFi mreže, za šta Telemach ne može garantovati.

U zavisnosti od toga da li se EON prati na Smart TV-u ili mobilnom uređaju, preporučene minimalne brzine Interneta za kvalitetno korišćenje usluge se razlikuju. Za upotrebu EON-a na mobilnim uređajima, neophodan je minimalni protok od 500 kbps za SD i 800 kbps za HD sadržaj. Ako se EON koristi na Smart TV-u, potreban je minimalni protok od 1Mbps za SD, odnosno 5Mbps za HD sadržaj. Za postizanje optimalnih performansi i praćenje servisa sa najboljim kvalitetom slike, preporučena brzina protoka je od (5Mbps za SD) i 10Mbps (za HD rezoluciju).

Telemach preporučuje praćenje EON-a na mobilnim uređajima kada je korisnik povezan na besplatnu WiFi mrežu, kako bi se izbjegli dodatni troškovi prema mobilnom operatoru.

Stabilnost WiFi konekcije na koju, pored ostalog, utiče i udaljenost od WiFi rutera, može značajno uticati na kvalitet EON aplikacije, kao i generajno stabilnost same Internet usluge u zavisnosti od opterećenjima mreže ili samog uređaja na kojem se koristi EON, uključujući istovremeno korišćenje više aplikacija na istom, za šta Telemach ne može garantovati.

Za praćenje EON-a putem mobilne mreže postoji mogućnost manuelnog ograničavanja brzine protoka na željenu, što utiče i na kvalitet video servisa.

Ukoliko se EON prati putem Smart TV-a, preporuka je da se televizor poveže na Internet putem LAN kablova.

Usluga EON može se pratiti na preporučenim uređajima određenih minimalnih karakteristika i performansi. Pretplatnik samostalno bira uređaj za korišćenje aplikacije, osim u slučajevima kad mu za pružanje EON aplikacije uređaj obezbijedi na korišćenje sam Telemach. Uređaji koji samostalno biraju Pretplatnici treba da zadovoljavaju minimalne karakteristike i performanse za praćenje EON aplikacije.

	OS	Podržani uređaji
iOS	Verzija 9.3.5	iPod, iPad, iPad Mini, iPhone
Android	Verzija 4.4.2	Minimum zahtjeva: Uređaj mora da ima 1 GB RAM memorije i multithreading procesor Samsung Galaxy A3, Xiaomi Redmi 3X, Xiaomi Mi4, Tesla 9.1, Noki4 6, Huawei Nexus 6P, Huawei Mate 10 Lite, Samsung Galaxy S6, Samsung Galaxy S8, Samsung Galaxy Tab S2, Samsung Tab A...
Android TV	Verzija 6.0.0, Sony 2017	A1E, XE80, XE83, XE90, XE94, X930E, X940E, X800E, X850E, X900E
Samsung Tizen	Tizen, model 2017	Q9F, Q8C, Q7F, Q7C, MU9000, MU8500, MU8000, MU7500, MU7000, MU6500, MU6490, MU6300, MU6290, MU6100
LG	Verzija WebOS 3.0	UH630V, UH603V, UH610V, UH6207, UH620V, UH6507, UH661V, UH664V, UH668V, UH7507, UH7707, UH8507, UH635V, UH605V, UH6157, UH615V, UH6257, UH650V, UH950V, UH850V, UH700V, UH855V, UH955V, B6J, C6V, E6V
	Verzija WebOS 3.5	UJ620V, UJ6307, UJ634V, UJ635V, UJ6517, UJ670V, UJ701V, UJ7507, SJ810V, SJ850V, SJ950V, UJ675V, SJ955V, SJ957V, 87VQ, C7V, E7N, B7V, E7V, W7

PC	Minimalno Windows Vista (posljednji podržani OS) Browseri: Firefox - od verzije 42 Chrome - od verzije 43 Opera - od verzije 30 IE - od verzije 11 MS Edge - od verzije 35	Multi-threading procesor, minimalno 4 GB RAM-a
MAC	Verzija 9.x Safari - od verzije 9 Firefox - od verzije 42 Chrome - od verzije 45 Opera - od verzije 30	MacBook, MacBook Pro, MacBook Air, Mac Pro, Mac mini, iMac Intel od OS X 10.10

Verzije operativnih sistema i browsera su promjenjive i zastarijevaju nakon određenog vremena, odnosno prestaju biti podržani, te će u saglasnosti sa time Telemach povremeno vršiti ažuriranje tabele sa drugim preporučenim konfiguracijama, uređajima, operativnim sistemima i browserima. Novije konfiguracije, uređaji, operativni sistemi i browseri (u odnosu na navedene gore u tabeli) se primjenjuju počev od objave ažurirane tabele.

Na ostalim uređajima koji rade na navedenim operativnim sistemima moguće je da performanse i funkcionalnosti EON aplikacije neće biti na nivou onih na podržanim uređajima.

Reklamacije za korišćenje aplikacije EON na podržanim uređajima i operativnim sistemima, koje nisu prouzrokovane kvalitetom Internet servisa na koji je korisnik povezan, ili nedovoljnom brzinom interneta, Telemach će rješavati u rokovima i na način propisan ovim opštim uslovima kojima se reguliše kvalitet usluge. Reklamacije za korišćenje aplikacije na ostalim uređajima Telemach će nastojati riješiti u najkraćem mogućem roku i/ili kroz redovne sistemske nadogradnje EON-a, ukoliko je to moguće, s obzirom na ograničenja uređaja s kojih se EON u svakom pojedinačnom slučaju koristi.

Član 13.

Korišćenjem EON-a, Pretplatnik prihvata ove uslove korišćenja.

Prilivatanjem ovih uslova korišćenja Pretplatnik potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obaviješten o načinu korišćenju EON-a, o komercijalnoj svrsi ponude Telemach-a vezano za osnovna obilježja ove aplikacije, prodajnoj cijeni i slično.

Član 14.

Telemach zadržava pravo da prestane sa pružanjem EON-a, kao i da promijeni komercijalne i druge uslove korišćenja ove aplikacije, o čemu je dužan da obavijesti Pretplatnika pisanim putem najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena.

SATELITSKA OPREMA

Član 15.

Satelitska oprema podrazumijeva opremu koja je neophodna krajnjem Pretplatniku za korišćenje Total TV usluge i sastoji se od: digitalnog satelitskog prijemnika, satelitske antene-tarjira sa priborom i LNB-a (eng. Low Noise Block-downconverter-konvertor frekvencija).

Povodom satelitske opreme, Pretplatnik se može opredijeliti za jednu od sljedećih opcija:

1. Iznajmljivanje kompletne satelitske opreme na korišćenje, bez naknade za korišćenje (Samo za Post-paid pretplatnike)

Pretplatnik može dobiti kompletnu satelitsku opremu navedenu u prvom stavu ovog člana na korišćenje bez plaćanja naknade za prvi prijemnik i ostalu prateću opremu, za svo vrijeme dok traje zasnovani pretplatnički odnos, u kom slučaju je Pretplatnik u obavezni da plati Telemach-u naknadu na ime priključne takse i montaže prvog prijemnika i kompletne satelitske opreme u iznosu utvrđenom Ponudom sa cjenovnikom. Instalirana oprema daje se Pretplatniku na korišćenje, a predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a te se Pretplatnik obavezuje da istu vrati po prestanku pretplatničkog odnosa u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da nadoknadi njenu protivvrijednost u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, montažu predmetne satelitske opreme može izvršiti isključivo Telemach ili njegov ovlašćeni partner i prilikom njene instalacije, kao dokaz o količini i vrsti opreme koja je montirana kod Pretplatnika, Pretplatnik i Telemach potpisuju pisani dokument u dva primjerka, od kojeg Pretplatnik zadržava jedan primjerak, a Telemach najmanje jedan.

2. Iznajmljivanje samo satelitskog prijemnika na korišćenje, bez naknade za korišćenje (Samo za Post-paid pretplatnike)

Ukoliko Pretplatnik već posjeduje dio satelitske opreme, da bi mogao da koristi uslugu Total TV, neophodno je da pribavi satelitski prijemnik koji može dobiti na korišćenje. Prvobitni prijemnik, Pretplatnik dobija na korišćenje bez plaćanja naknade. Instalirani satelitski prijemnik koji je dat Pretplatniku na korišćenje, predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a, te se Pretplatnik obavezuje da istu vrati po prestanku pretplatničkog odnosa u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da nadoknadi njegovu protivvrijednost u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, montažu predmetnog satelitskog prijemnika može izvršiti isključivo Telemach ili njegov ovlašćeni partner i prilikom njegove instalacije kao dokaz o preuzetom prijemniku koji je montiran kod Pretplatnika, Pretplatnik i Telemach potpisuju pisani dokument u dva primjerka, od kojeg Pretplatnik zadržava jedan primjerak, a Telemach najmanje jedan.

3. Kupovina kompletne satelitske opreme (Samo za Pre-paid pretplatnike)

Ukoliko se Pre-paid Pretplatnik opredijeli da kompletnu satelitsku opremu neophodnu za korišćenje usluge Total TV pribavi od Telemach-a, istu će dobiti nakon što izvrši uplatu naknade za vrijednost i isporuku kompletne satelitske opreme, koja je utvrđena Ponudom sa cjenovnikom.

Telemach ili njegov ovlašćeni partner će mu nakon uplate navedene naknade predati satelitski prijemnik i ostale nabrojane dijelove satelitske opreme koji ostaju u Pretplatnikovom trajnom vlasništvu. U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije predmetne opreme, Pretplatnik potpisuje izvještaj o izvršenoj instalaciji.

4. Kupovina samo satelitskog prijemnika (Samo za Pre-paid pretplatnike)

Ukoliko Pre-paid Pretplatnik već posjeduje dio satelitske opreme, da bi mogao da koristi uslugu Total TV, neophodno je da pribavi satelitski prijemnik koji može pribaviti od Telemach-a uz prethodno plaćanje naknade za vrijednost i isporuku prijemnika koja je utvrđena Ponudom sa cjenovnikom. Telemach ili njegov ovlašćeni partner će mu, nakon uplate navedene naknade predati satelitski prijemnik koji ostaje u Pretplatnikovom trajnom vlasništvu a ostale nabrojane dijelove, ukoliko već ne posjeduje, Pretplatnik nabavlja samostalno.

U slučaju opredjeljenja za ovu opciju, prilikom instalacije predmetnog satelitskog prijemnika, Pretplatnik potpisuje izvještaj o izvršenoj instalaciji.

U svim gore navedenim opcijama, Pretplatnik se obavezuje da plati Telemachu jednokratnu naknadu na ime priključne takse i montaže prvog prijemnika i kompletne satelitske opreme u iznosu utvrđenom Ponudom sa cjenovnikom.

Post-paid Pretplatnik koji želi raskid pretplatničkog odnosa, ili koji je prouzrokovao raskid pretplatničkog odnosa, biće dužan da vrati kompletnu opremu koju je na osnovu potpisanog reversa preuzeo od Telemach-a na korišćenje, u suprotnom, dužan je da plati protivvrijednost opreme, a u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

KRAĐA OPREME

Član 15a.

U slučaju krađe satelitske opreme (kompletne ili bilo kog njenog dijela), Pretplatnici koji su tu opremu dobili na korišćenje za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, moći će da dobiju novu opremu na korišćenje pod sljedećim uslovima: da o tome obavijesti nadležne izvršne organe, da najkasnije u roku od 24 sata od događaja o tome obavijesti Telemach i pruži dokaz u vidu zapisnika koji je sačinio za to ovlašćeno lice u nadležnom izvršnom organu, da nadoknadi 80% protivvrijednosti ukradene opreme.

Nakon ispunjenja ovih uslova, Pretplatniku će biti omogućeno dobijanje nove satelitske opreme na korišćenje uz obavezu plaćanja naknade na ime priključne takse i montaže prvog prijemnika i kompletne satelitske opreme.

Pretplatnik koji ne prezentuje zapisnik o krađi, u obavezi je da nadoknadi Telemach-u punu protivvrijednost satelitske opreme ili njenog dijela, a u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

U slučaju krađe satelitske opreme (kompletne ili bilo kog njenog dijela), Pretplatnik koji su kupili tu opremu mogu pribaviti novu opremu, uz plaćanje pune cijene.

GARANTNI ROK OPREME I ODRŽAVANJE ISTE

Član 15b.

Pre-paid Pretplatnik koji plati naknadu za vrijednost i isporuku opreme, uz kupljenu opremu dobija Uputstvo i Garanciju koja važi 12 mjeseci.

U slučaju kvara ili oštećenja satelitskog prijemnika u garantnom roku i pod garantnim uslovima, Pre-paid Pretplatnik se obavezuje da bez odlaganja prijavi kvar Telemach-u na broj Kontakt centra, i koju je Telemach obavezan da riješi o svom trošku u rokovima predviđenim pretplatničkim ugovorom i ovim opštim uslovima.

Izuzetno od prethodnog stava, Pre-paid Pretplatnik će biti dužan da naknadu za svaku izvršenu reklamaciju plati po Ponudi sa cjenovnikom, kada:

-je do kvara ili oštećenja satelitskog prijemnika ili samog servisa došlo van garantnog roka ili van garantnih uslova;

-je do kvara u servisu došlo u toku garantnog perioda, ali sam kvar u servisu nije izazvan neispravnosću prijemnika ili ne proizilazi iz prijemnika koji je pod garantnim rokom.

U slučaju kvara ili oštećenja ostale satelitske opreme (LNB monoblok i satelitska antena sa priborom), u istom periodu od 12 mjeseci, a kad takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivicom Pretplatnika, Telemach će takvom Pretplatniku bez naknade obezbijediti novu opremu (LNB monoblok i satelitska antena sa priborom).

Po isteku garantnog perioda od 12 mjeseci (satelitski prijemnik, LNB monoblok, satelitska antena sa priborom), kod Pretplatnika i pod uslovom da takav kvar ili oštećenje nisu uzrokovani krivicom Pretplatnika, Telemach će tom Pretplatniku omogućiti kupovinu nove opreme uz plaćanje 80% njene protivvrijednosti.

Pre-paid Pretplatnik naknadu za reklamacije plaća unaprijed, odnosno prije izvršenja reklamacije. Telemach nema obavezu izvršenja reklamacije, ukoliko pre-paid Pretplatnik prethodno nije izvršio uplatu predviđene naknade.

Pretplatnik koji je opremu dobio na korišćenje za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa (pre-paid) odgovoran je za čuvanje i korišćenje iste. Pretplatnik je dužan da čuva opremu koja je u vlasništvu Telemach-a sa pažnjom dobrog domaćina/privrednika, ne smije je izlagati nepovoljnim vremerskim uticajima (Maga, toplina), niti na bilo koji način koristi suprotno odredbama ovih Opštih uslova. Svako oštećenje opreme krivicom Pretplatnika podliježe sankcijama predviđenim ovim Opštim uslovima. U slučaju neispravnog rada opreme Pretplatnik ne smije samostalno intervenisati nego se mora obratiti Telemach-u pozivanjem njegovog Kontakt centra od koga će dobiti detaljne instrukcije za dalje postupanje.

Post-paid Pretplatniku kome nije istekao period na koji je ugovor zaključen (koji je pod ugovornom obavezom) neće se naplaćivati naknada za izvršene reklamacije (servisiranje opreme, zamjena iste i sl.) sve do isteka perioda na koji je ugovor zaključen, pod uslovom da do kvara ili oštećenja opreme nije došlo krivicom Pretplatnika ili ako je do kvara ili oštećenja došlo u slučajevima više sile (prirodne nepogode zemljotresi, pljusci i poplavom, orkanski vjetrovi, velike snježne padavine, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje) kada će se izvršena reklamacija naplatiti u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Po proteku navedenog perioda, ako ugovor ne nastavi da važi na neodređeno vrijeme, za svaku izvršenu reklamaciju kod Pretplatnika (izvođenje radova na montaži, demontaži, zamjeni i servisiranju opreme) naplaćivaće se Pretplatniku naknada u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Post-paid Pretplatnik koji je zaključio ovaj Ugovor na neodređeno vrijeme, svaku reklamaciju plaća samostalno i to prema Ponudi sa cjenovnikom.

Ukoliko su u pitanju reklamacije Pretplatnika koje se odnose na nedostatke u izvršenim radovima ovlašćenog partnera, ovlašćeni partner će mu iste otkloniti bez naknade, u toku trajanja obaveznog minimalnog perioda korišćenja usluge.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe/ovlašćenih partnera u rješavanju problema u korišćenju usluga 6 dana u toku sedmice (pon-sub) u radnom vremenu od 8:00 do 21:00 čas.

Telemach se obavezuje da prijavienu reklamaciju Pretplatnika (pozivom Kontakt centra) riješi uz pomoć tehničke ekipe u roku od 72 časa od prijema reklamacije.

Pretplatnik se obavezuje da neće samostalno vršiti zahvate na instaliranoj opremi/kređajima Telemach-a koje je dobio na korišćenje za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, niti će za to angažovati neovlašćena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke.

SATELITSKA KARTICA

Član 15c.

Satelitska kartica smještena je u satelitskom prijemniku i lista se daje Pretplatniku na korišćenje za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora, a ostaje neotuđivo vlasništvo Telemach-a.

Nakon zaključenja Pretplatničkog ugovora, a po inicijalnoj instalaciji (montaži) satelitske opreme, odnosno satelitskog prijemnika koju izvrši Telemach ili njegov ovlašćeni partner kod krajnjeg Pretplatnika i o tome se potpišu pretplatnička dokumenta (revers ili izvještaj o izvršenoj instalaciji, a u zavisnosti od izabrane opcije iz čl. 6 Opštih uslova), stiču se uslovi za aktivaciju satelitske kartice, koju vrši Telemach nakon primljenog obavještenja od strane ovlašćenog partnera koji ga kontaktira sa lokacije Pretplatnika.

Pretplatnik je odgovoran za čuvanje i korišćenje satelitske kartice. Pretplatnik je dužan da čuva karticu sa pažnjom dobrog domaćina/privrednika, ne smije je izlagati nepovoljnim vremerskim uticajima (Maga, toplina), ne smije je presavijati, čistiti niti na bilo koji način koristi suprotno odredbama ovih Opštih uslova. Svaki pokušaj umnožavanja ili bilo kakvog korišćenja kartice suprotno odredbama ovih Opštih uslova i Pretplatničkom ugovoru podliježe sankcijama predviđenim ovim Opštim uslovima. U slučaju neispravnog rada kartice Pretplatnik ne smije samostalno intervenisati nego se mora obratiti Telemach-u pozivanjem njegovog Kontakt centra od koga će dobiti detaljne instrukcije za dalje postupanje.

U slučaju gubitka ili krađe kartice Pretplatnik je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavijesti Telemach preko njegovog Kontakt centra, da bi se kartica o kojoj se radi odmah deaktivirala. U slučaju obavještenja o nastalom događaju telefonskim putem, Pretplatnik se obavezuje da pismenim putem naknadno potvrdi gubitak ili krađu kartice. U periodu dok kartica nije aktivna, Pretplatnički ugovor ostaje na snazi, kao i sve obaveze Pretplatnika koje proizilaze iz Pretplatničkog ugovora, ovih Opštih uslova i Ponude sa cjenovnikom. U ovakvim slučajevima Telemach će Pretplatniku dostaviti karticu preko svog ovlašćenog partnera u roku od 72 sata od evidentiranja Pretplatnikove uplate naknade za novu karticu shodno Ponudi sa cjenovnikom. Nakon prijema satelitske kartice Pretplatnik kontaktira Kontakt centar Telemach-a kako bi mu ista bila aktivirana.

U slučaju oštećenja kartice, koja nije prouzrokovana krivicom Pretplatnika, Pretplatnik se obavezuje da u roku od 24 časa prijavi kvar putem Kontakt centra, a Telemach će u rokovima predviđenim ovim Opštim uslovima za rješavanje tehničkih reklamacija, otkloniti kvar ili zamijeniti karticu kod Pretplatnika. Uslov za navedeno je da Pretplatnik Telemach-u ili njegovom ovlašćenom partneru vrati oštećenu karticu. Ovaj Pretplatnik ne plaća naknadu niti naknadu za inicijalnu aktivaciju satelitske kartice.

TOTAL TV KUĆA

Član 16.

Pretplatnik može dobiti posebnu pogodnost u vidu korišćenja dodatne satelitske opreme (do dva dodatna satelitska prijemnika sa satelitskom karticom i LNB), ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti i ukoliko Pretplatnik prihvata da uslugu Total TV, kao i ovu pogodnost, koristi najmanje 24 mjeseca (minimalni obavezni period korišćenja usluge).

Dodatna satelitska oprema omogućuje Pretplatniku praćenje izabranog programskog paketa preko svih dodatnih satelitskih prijemnika, uz plaćanje mjesečne naknade za korišćenje (renta) svakog od dodatnih satelitskih prijemnika u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. Ostatak dodatne satelitske opreme iz ovog člana, Pretplatnik dobija na korišćenje bez naknade. Predmetna satelitska oprema daje se Pretplatniku na korišćenje, a predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a te se Pretplatnik obavezuje da istu vrati po prestanku Pretplatničkog ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da nadoknadi njenu protivvrijednost u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. U slučaju opredjeljenja za ovu pogodnost, montažu predmetne satelitske opreme može izvršiti isključivo Telemach ili njegov ovlašćeni partner, kojom prilikom Pretplatnik potpisuje revers.

Za postojećeg Pretplatnika Total TV uslugu, a koji zadovoljava uslove za korišćenje i ove pogodnosti Telemach može dobiti ovu pogodnost uz zaključenje novog ugovora na minimalni period korišćenja od 24 mjeseca, a računajući od dana potpisivanja reversa za prijem dodatne satelitske opreme. Za novog Pretplatnika koji se pored korišćenja ove pogodnosti opredjelio i za korišćenje drugih pogodnosti u vidu programskih paketa po akcijskoj cijeni određeni vremenski period, obavezni period korišćenja od 24 mjeseca računaje se od dana protoka perioda u kome je uslugu koristio po toj akcijskoj cijeni.

Instalaciju dodatne satelitske opreme vrši Telemach ili njegov ovlašćeni partner prema Ponudi sa cjenovnikom.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve naknade o njihovoj dospjeloš, Telemach zadržava pravo da izvrši deaktivaciju satelitske kartice, čime će i dodatna satelitska oprema biti stavljena van funkcije.

U pogledu evidentiranja prijave, održavanja, kvara, oštećenja, opravki i krađe predmetne satelitske opreme, satelitske kartice, privremenog isključenja kartice na zahtjev Pretplatnika, nedozvoljenog poražanja

Pretplatniku prava Pretplatnika na odustanak od usluge Total TV i pogodnosti utvrđene ovim članom, deaktivacije satelitske kartice/a, naknade za ponovnu aktivaciju satelitske kartice, plaćanja neizmirenih dospjelih obaveza, kao i povećanja opreme ili naknade njene protivvrijednosti, primjenjuju se sve odredbe ovih Opštih uslova koje se primjenjuju na korišćenje opcija 1 i 2 iz člana 6 ovih Opštih uslova, što uključuje i pravo Telemach-a da naplati mjesečne naknade za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknade u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje tih naknada povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispuni ugovorne obaveze.

U slučaju isključenja Pretplatnika koji koristi uslugu Total TV kuća, Telemach ima pravo da nastavi sa naplatom zakupa opreme (renta) sve dok Pretplatnik ne vrati predmetnu opremu.

NAPLATA USLUGA OD PRETPLATNIKA

Član 17.

Račun za izvršene usluge se dostavlja na adresu koju Pretplatnik naznači za dostavljanje računa. Račun za usluge 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 Telemach-a ili zahtjevom koji je elektronski upućen Telemach-u u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore.

Ukoliko Pretplatnik odustane od zahtjeva za dostavu računa elektronskim putem dužan je da o istom blagovremeno obavijesti Telemach, podnošenjem zahtjeva za dostavu računa putem pošte. Telemach će nastojati da Pretplatniku dostavlja popunjene naloge za uplatu, kao instrument plaćanja, kako bi olakšao Pretplatniku izvršenje njegove obaveze, ali ukoliko Pretplatnik ne dobije takav nalog, to ga ne oslobađa obaveza plaćanja naknade o roku dospelosti.

Takođe, Pretplatnik koji ne prima račun se ne oslobađa od obaveza plaćanja istog u propisanom roku, odnosno Pretplatnik je u obavezi da zatraži prepis računa u prodajnim mjestima Telemach-a.

Dospelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga za post paid Pretplatnike je 25. u mjesecu za prethodni mesec.

Pretplatnik se na osnovu potpisanog pretplatničkog ugovora saglašava sa plaćanjem mjesečne naknade za korišćenje usluge Total TV shodno Ponudi sa cjenovnikom.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 2 mjeseca od dospelosti obaveza ne izmiri svoje obaveze, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukinde uslugu/usluge (isključenje), bez obaveze prethodnog obavještanja.

Telemach će Pretplatniku kojem je zbog neplaćanja isključena usluga duže od 30 dana naplatiti naknadu za ponovno priključenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge, Telemach može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos, slanjem pisanog obavještanja Pretplatniku, a koje sadrži informaciju o obavezama koje Pretplatnik mora da izmiri operatoru. Nakon poslatog jednostranog raskida pretplatničkog odnosa Pretplatniku, Telemach će izvršiti demontažu Pretplatnikovog priključka/opreme.

Davalac usluge ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih ovim članom.

Ukoliko se radi o pre-paid korisniku, on svoje obaveze plaćanja mjesečne naknade izvršava u rokovima i u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

POSTUPAK ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ODLUČIVANJE PO PRIGOVORIMA PRETPLATNIKA

Član 18.

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

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na info@telemach.co.me i to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

Po prigovoru Pretplatnika Telemach 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.

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanoj obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njega u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

KVALITET USLUGE

Član 19.

Telemach je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Telemach garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna usluga. Telemach je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije Pretplatniku su dostupne u svim prodajnim mjestima Telemach-a, kao i na web stranici Telemach-a. Minimalni kvalitet usluge koji Telemach nudi Pretplatniku je definisan Ugovorom.

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

Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade 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 račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U djelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

Ukupno umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste.

Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluge ili ograničenja pristupa uslugi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče.

NEDOZVOLJENO PONAŠANJE PRETPLATNIKA

Član 20.

Pretplatnik se obavezuje da će satelitsku opremu uključujući satelitski prijemnik i satelitsku karticu koristiti u skladu sa odredbama predviđenim ovim Opštim uslovima, a na teritoriji Crne Gore. U slučaju kada se Pretplatnik ne pridržava ove obaveze, može mu se jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor. Pretplatnik se obavezuje da će redovno izvještavati o svakoj promjeni mjesta boravka.

Svi programi (TV kanali) iz Ponude sa cjenovnikom zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Pretplatnika. Nije dopušteno distribuirati signal i dekodirane programe u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, odnosno u prostorijama koji se ne mogu smatrati porodičnim prostorijama. Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati programe obuhvaćene Pretplatničkim ugovorom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, ima obavezu da plati naknadu štete u iznosu utvrđenom u sudskom postupku ukoliko bude pokrenut, za svaki dalji vid distribucije (kablovski, bežični i bilo koji drugi), odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa, a Pretplatnički ugovor će mu biti otkazan, i od Pretplatnika će biti zahtjevana naknada svake štete, direktne ili indirektno, koja proizide iz takvog iskorišćavanja programa.

Takođe, svaki pokušaj i/ili umnožavanje satelitske kartice podliježe plaćanju odštete koja će se utvrditi pred nadležnim organom u postupku za svaki takav pojedinačan slučaj.

Plaćanje naknade štete društvu „Telemach“ d.o.o. ne oslobađa Pretplatnika odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja satelitske kartice. Pretplatnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Telemach-a i vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stvorene na raspolaganje Pretplatniku.

Pretplatnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemach-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Pretplatnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi Telemach od bilo kakvih štetnih posljedica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika.

Pretplatnik se posebno obavezuje da onemogući djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i omladine. Telemach omogućava Pretplatniku zaštitu pristupa programskih sadržaja koji nisu primjereni djeci, putem opcije na Total TV dekodera, za šta je definisao poseban odeljak u svom Uputstvu za korišćenje Total TV dekodera, koje je objavljeno na sajtu Telemach-a.

U svim slučajevima nedozvoljenog ponašanja, smatra se da je Pretplatnik djelovao u svoje ime i za svoj račun.

OGRANIČENJE OD ODGOVORNOSTI

Član 21.

Telemach se ne smatra odgovornim za: izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala iz razdoga Sunčeve i Mjesečeve konjunkcije (prekidaparaja); svaku promjenu ili prekid koji nastane uslijed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Telemach, uključujući zatamnjivanje određenog programskog sadržaja u određenom vremenskom periodu; svaku tešku prijam signala vezanu uz mjesto i uslove prijema ili uz neadekvatnu opremu kod Pretplatnika; svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašćeni servis satelitskog prijemnika ili lošu upotrebu opreme kao i korišćenje satelitske kartice od strane Pretplatnika suprotno odredbama pretplatničkog ugovora i ovih Opštih uslova.

Telemach se ne smatra odgovornim za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, orkanski vjeter, velike snežne padavine, pljuskove sa poplavom, uništenje dobara koje Telemach ili njegov osnivač nije mogao spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji, zbog nemogućnosti rada satelita, ako satelit ne bude lansiran ili se kasni sa lansiranjem satelita, kvar satelita, ako se desi havarija na zemaljskoj stanici zbog Sunca, meteoroloških ili astronomskih ometanja i sl.

Telemach nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje, niti garantuje Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa. Telemach nije odgovoran Pretplatniku za privremena zatamnjivanja pojedinih sadržaja na pojedinim TV kanalima za koja taj tv kanal nema regulisana prava distribucije na teritoriji Crne Gore, i koja je Telemach dužan da zatamni u smislu poštovanja pozitivnih propisa iz domena autorskih prava i intelektualne svojine.

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

Pretplatnik je odgovoran Telemach-u, drugom Pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu uslijed nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika u korišćenju usluge Total TV, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve definisane ovim Opštim uslovima.

OBAVJEŠTENJA

Član 22.

O svim važećim procedurama i njihovim inkajalnim aktima Pretplatnik se može obavijestiti pozivanjem Kontakt centra.

POSTUPANJE SA LIČNIM PODACIMA PRETPLATNIKA

Član 23.

Pretplatnik se obavezuje da dostavi Telemach-u kompletne i ispravne podatke, uključujući ime i prezime, adresu, odnosno naziv, sjedište, PIB, ime kontakt osobe, broj telefona i druge podatke koji se upisuju u Pretplatnički ugovor i da u slučaju promjene ovih podataka odmah obavijesti nadležnu službu Telemach-a o tome pisanim ili elektronskim putem, a najkasnije u roku od 15 dana od dana izvršene promjene.

Pretplatnik je dužan da Telemach-u u roku iz prethodnog stava obavijesti o svakoj promjeni podataka koji su bitni za urednu dostavu pisanih 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 Telemach o navedenoj promjeni te zbog toga pismena pošiljka (obavještenje, račun i dr.) ne može biti dostavljena Pretplatniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena.

Telemach će prikupiti, koristiti, čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o Pretplatniku, navedene odnosno sadržane u Ugovoru, kao i ostalim obrascima, koji čine prilog Pretplatničkom ugovoru, u mjeri u kojoj je to potrebno za izvršenje ovog Ugovora, tj. radi registracije, zaključivanja, izvršavanja, izmjene ili raskida pretplatničkog ugovora, obračunavanja usluga, naplate potraživanja, za potrebe operatora Univerzalnog servisa imenika i informacija i nadležnih organa, i u druge svrhe predviđene posebnim obrascem za registraciju Pretplatnika, a sve u skladu sa pozitivnim propisima, uz izričitu saglasnost Pretplatnika koju može da opozove u svakom trenutku dostavljanjem pisanog zahtjeva Telemach-u. Saglasnost Pretplatnika sadržana je u Obrascu za registraciju Pretplatnika.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo broja telefona navedenog u Pretplatničkom ugovoru i navedenoj saglasnosti, i Pretplatnik preuzima odgovornost za tačnost podataka tj. e-mail adrese i broja mobilnog telefona navedenog u Pretplatničkom ugovoru ili saglasnosti, i odgovora za štetu koja može nastati usled netačno datih informacija.

RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Član 24.

Pretplatnik ima pravo na raskid Pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku podnošenjem zahtjeva u pisanoj formi.

Ukoliko Pretplatnik podnese jednostrani raskid Ugovora, odnosno otkáže korišćenje usluge prije isteka perioda na koji je ovaj Ugovor zaključen (privremeni raskid), ili prouzrokuje raskid Ugovora ili prestane sa plaćanjem mjesečnih naknada na koje se obavezao, biće dužan da plati novčani iznos koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog trajanja Ugovora, pomnožen sa visinom mjesečne naknade za paket koji je Pretplatnik odabrao prilikom zaključivanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispunji ugovorne obaveze, kao i u slučaju ako su od strane Telemach-a izvršene izmjene uslova nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene te Pretplatnik u roku od 30 dana od davanja obavještenja o takvim izmjenama raskine Ugovor.

Ukoliko je Pretplatnik bio korisnik Total TV kuće, u slučaju privremenog raskida, biće dužan da plati i novčani iznos koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog trajanja Ugovora, pomnožen sa visinom mjesečne rente za svaki od dodatnih uređaja.

Bilo da je Ugovor zaključen na određeno ili neodređeno vrijeme, Pretplatnik je dužan da do dana raskida Ugovora vrati opremu koju je dobio na korišćenje, i izmiri sve dospjele obaveze nastale po osnovu pretplatničkog odnosa.

Ukoliko je Pretplatnik dobio opremu koja je vlasništvo Telemach-a, to je u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, dužan da istu vrati Telemach-u ispravnu i neoštećenu, u suprotnom je dužan da nadoknadi vrijednost iste na način uređen. Porudom sa cjenovnikom na web stranici Telemach-a.

Telemach može jednostrano raskinuti Ugovor, bez obrazloženja, sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana, kao i u ostalim specifičnim slučajevima definisanim Pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Telemach može bez otkaznog roka jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u sljedećim slučajevima:

1. Ako Pretplatnik omogućiti drugom licu neovlašćeno korišćenje usluge/opreme;
2. Ako Pretplatnik koristi prijemnike u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket/programske pakete;
3. Ako Pretplatnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Pretplatničkom ugovoru;
4. Ako Pretplatnik uzrokuje smetnje na mreži ili ometa Telemach-u pristup mreži i izvođenju radnji za održavanje;
5. Ako Pretplatnik prevamo koristi uslugu/usluge;
6. Ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemach-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Pretplatnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u djelu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
7. Ako Telemach prestane da pruža uslugu/usluge;
8. Ako se Pretplatnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova.

OSTALE ODREDBE

Član 25.

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

Član 26.

Pretplatnik može ustupiti Pretplatnički ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanoj obliku od strane Telemach-a.

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

Član 27. *

Ukoliko bilo koja odredbi Pretplatničkog ugovora i ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili nezvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova Pretplatničkog ugovora i ovih Opštih uslova.

Član 28.

Ovi Opšti uslovi biće objavljeni na web stranici Telemach-a kao i u 2. štampana medija koja se distribuiraju na teritoriji Crne Gore, a dostupni su Pretplatniku u štampanoj formi u prodajnom mjestu operatora. Objavlivanjem na sajtu ovih Opštih uslova, prestaju da važe raniji C-šili uslovi z aTotal TV uslugu.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom objave u dva dnevna štampana medija.



Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

ID BROJ _____

Zaključen dana ____ - ____ - ____ godine, između:

1. TELEMACH d.o.o. Podgorica, Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, PIB: 02811618, PDV: 30/31-09953-5, žiro račun 520-9040-18, koga zastupa direktor Tanja Milošević (u daljem tekstu: Telemach) sa jedne strane;**2. i Pretplatnika**, sa druge strane

Ime i prezime/naziv: _____

Ovlašćeno lice: _____

Adresa stanovanja/sjedište: _____

JMBG (nije obavezno popuniti) _____ PIB _____ Broj lične karte/pasoša _____

Telefon _____ mobilni _____ e-mail _____

Adresa za prijem pošte i računa: _____

Adresa na kojoj se koristi usluga: Grad _____ Ulica _____ br. _____ podbroj _____ sprat _____ stan _____

(zajedno: »Ugovorne strane«; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa, u daljem tekstu: »Pretplatnički Ugovor ili samo Ugovor«)

Podaci za isporuku fakture i dugovanja pretplatniku

Adresa za prijem pošte i racuna (ukoliko se razlikuje od navedenih adresa):

Saglasan sam da primam racune i obaveštenje od dugovanjima na gore navedene kontakte:

na e-mail: na mobilni telefon: na fiksni telefon:

Član 1.

Zaključenjem ovog Ugovora, zasniva se pretplatnički odnos između Telemach-a i Pretplatnika, povodom korišćenja usluga Telemach-a.

Sastavni dio ovog Ugovora Ponuda sa cjenovnikom koja sadrži uslove korišćenja izabrane usluge i izabranog paketa i listu TV kanala. Akcijski cjenovnik (za Pretplatnike koji se odluče za akciju) i Obrazac za registraciju Pretplatnika navedeni u Prilogu ovog ugovora.

Pretplatnik je upoznat da će Telemach njegove podatke obrađivati u svrhe predviđene Obrazcem za registraciju Pretplatnika, i Opštim uslovima, a sve uz saglasnost Pretplatnika i skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Potpisivanjem ovog Ugovora, ugovorne strane izjavljuju da su upoznale i saglasne se tekstom ovog Ugovora i njegovih sastavnih dijelova, kao i tekstom Opštih uslova korišćenja i pružanja Telemach usluge.

Opšti uslovi korišćenja i pružanja Telemach usluge, kojima su propisana međusobna prava i obaveze ugovornih strana javno su dostupni na internet stranici www.telemach.me, kao i u prodajnim mjestima Telemach-a, u kojima Pretplatnik, na njegov zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Telemach-ovi Tehnički uslovi za internet i Politika prihvatljivog korišćenja Interneta, nalaze se takođe na internet stranici Telemach-a, u dijelu "Korisnički servis".

Priključenje na kablovsko-distributivni sistem (dalje: KDS) Telemach-a predstavlja tehnički preduslov da bi Pretplatnik po sopstvenom izboru koristio neku od ugovorom ponuđenih usluga.

Mjesečno održavanje KDS-a predstavlja naknadu koju Pretplatnik plaća na mjesečnom nivou Telemach-u za održavanje kablovsko distributivnog sistema Telemach-a (KDS-a).

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da predmetne usluge neće koristiti u komercijalne svrhe, da neće vršiti radnje piraterije, kao i ostale povrede autorskih i drugih srodnih prava, da će po saznanju da takve radnje vrše treća lica odmah obavijestiti Telemach o tome, kao i da neće uslugu koristiti kao "virtuelni operator", tj. uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora neće da proširi na druge korisnike, niti da će vršiti druge zloupotrebe i nedozvoljena ponašanja navedena u Opštim uslovima i pratećim dokumentima koja su objavljena na internet stranici Telemach-a.

Član 2.

Pored praćenja osnovnog (analognog) programskog paketa, Pretplatnik se na osnovu Priloga usluga i opcija Ugovora koji je sastavni dio Ugovora, može opredijeliti za dodatne usluge i pogodnosti povodom korišćenja drugih Telemach usluga, kao i paketa usluga uz posebne pogodnosti definisane Ponudom sa cjenovnikom, odnosno akcijskom ponudom.

Član 3.

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.

Član 4.

Telemach se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na mrežu u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana zaključenja Ugovora.

Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i Telemach zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora, i zaključenje novog Ugovora pod izmijenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

Član 5.

Telemach pretplatniku uz terminalnu opremu dostavlja i uputstvo za upotrebu iste na crnogorskom jeziku, a na svojoj internet stranici objavljuje tehničke karakteristike opreme koja se može koristiti u u mreži Telemach-a.

Pretplatnik opremu dobija na korišćenje za vrijeme trajanja ovog Ugovora, te ista ostaje vlasništvo Telemach-a.

Pretplatnik je u obavezi da navedenu opremu u ispravnom stanju vrati Telemach-u po prestanku važenja ovog Ugovora. Pretplatnik i Telemach nakon izvršene montaže potvrđuju količinu i vrstu opreme koja je montirana kod Pretplatnika obostranim potpisivanjem pisanog dokumenta, od kojeg Pretplatnik zadržava jedan primjerak, a Telemach najmanje jedan.

Način čuvanja, korišćenja i održavanja opreme predviđeni su Opštim uslovima, kao i obaveze Pretplatnika i Telemach-a u slučaju gubitka ili oštećenja iste. Pretplatnik je dužan da opremu koja mu je data na korišćenje čuva u skladu sa ovim Ugovorom i Opštim uslovima, i odgovoran je za istu.

U slučaju nevraćanja opreme Telemach-u kada je to Pretplatnik u obavezi da učini u skladu sa ovim ugovorom i opštim uslovima, kao i u slučaju oštećenja ili gubitka opreme, Pretplatnik će biti dužan da Telemach-u plati naknadu za tu opremu, predviđenu cjenovnikom, koji se nalazi na sajtu Telemach-a.

Član 6.

Telemach garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga, s tim da Telemach ne odgovara za prekide koji se odnose na zamračenje sadržaja tv kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao i za prekide prouzrokovane višom silom.

Telemach je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na vid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Telemach-a, kao i na web adresi.

Minimalna brzina odabranog paketa za internet usluge ne može biti manja od 70 % maksimalne brzine za odabrani paket internet usluga.

Telemach Pretplatniku nudi sljedeći 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)
- Učestalost 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: <5%

Nivo kvaliteta usluge koji se garantuje za uslugu telefonije, ne važi za korišćenje Unifon aplikacije.

Telemach će putem Kontakt centra obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, 24 sata 7 dana u nedjelji, pozivom na broj 12755.

Član 7.

Telemach obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete i vrši nadzor nad svim elementima mreže.

U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvaliteta usluge Telemach ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe u rješavanju problema u korišćenju usluga 6 dana u toku sedmice (pon-sub) u radnom vremenu od 8.00 do 21.00 čas.

Telemach održava pristupne puteve za korišćenje servisa i održavanje opreme kod pretplatnika za svo vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa.

Član 8.

Telemach je dužan da putem poziva, bez naknade, omogući pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi. Telemach će omogućiti hitnim službama prikazivanje podataka o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Član 9.

Telemach će Pretplatniku na njegov zahtjev, omogućiti prenos broja u skladu sa pozitivnim propisima.

Usluga prenosivosti broja omogućava Pretplatniku da promijeni postojećeg operatara usluge fiksne telefonije i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Ukoliko pretplatnik prenosi broj kod drugog operatara, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor.

Ukoliko Pretplatnik zaključi ugovor za uslugu TRIO, i istovremeno podnese i zahtjev za prenos broja drugog operatara, a ispostavi se da se broj ne može prenijeti zbog neispunjavanja propisanih uslova, Pretplatnik će biti dužan da nastavi sa korišćenjem Trio usluge za koju je zaključio ugovor i prihvati numeraciju Telemach-a, ili da pređe na isti paket u okviru DUO usluge, a koja obuhvata televiziju i internet i odustane od usluge telefonije.

Pretplatnik će biti dužan da se opredijeli za jednu od dvije ponuđene opcije iz prethodnog stava u roku od 7 dana od prijema obavještenja Telemach-a da zbog neispunjavanja uslova za prenos broja ima mogućnost da prihvati Telemach-ovu numeraciju i nastavi sa korišćenjem usluge TRIO, ili da odustane od usluge Telefonije Telemach-a, u kom slučaju će nastaviti korišćenje istog tipa paketa, ali u okviru usluge DUO, koja obuhvata televiziju i internet.

Ukoliko Pretplatnik odluči da pređe na DUO uslugu, biće dužan da zaključi novi pretplatnički ugovor za tu uslugu, a momentum zaključenja tog ugovora, ovaj ugovor se automatski smatra raskinutim.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 7 dana od davanja obavještenja Telemach-a ne zaključi ugovor za DUO uslugu, ovaj ugovor, kojim se Pretplatnik opredijelio za TRIO uslugu nastavlja da važi, i Pretplatnik i Operator su dužni da ostanu pri previma i obavezama na koje su se obavezali ovim ugovorom.

Član 10.

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

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

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

Telemach je ovlašten da privremeno isključi Pretplatnika sa mreže, ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, te da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja onemogućava funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, može da raskine pretplatnički odnos, uz prethodno pismeno obavještenje Pretplatniku o razlozima raskida.

Član 11.

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obavješten o cjenama Telemach-ovih usluga kao i osnovnim obilježjima usluge/usluga, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telemach-a, a koji su svi sadržani u ovom Ugovoru, Opštim uslovima, Ponudi sa cjenovnikom i Akcijskom cjenovniku koji su navedeni u Prilogu ovog Ugovora.

Mjesečna naknada za održavanje sistema i pracenje analogne kablovske televizije podrazumijeva korišćenje usluge na najviše tri prijemnika.

Kod usluge Telefonije presjek usluga se vrši prvog dana u mjesecu za prethodni mesec.

Telefonskim saobraćajem za prethodni mesec smatraju se svi pozivi koji su započeli u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Za sve ostale usluge Pretplatnik će biti zadužen počevši od dana aktivacije usluge zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbimom računu na kojem je svaka usluga iskazana pojedinačno i jasno. Dospjelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga je 25. u mjesecu za prethodni mjesec.

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema Telemach-u o roku, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

Član 12.

Pretplatnik pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđuje da su podaci (adresa stanovanja i adresa elektronske pošte, telefonski brojevi, matični broj, broj lične karte, ovlašteno lice i ostalo) koje je naveo u zaglavlju ovog ugovora, i obrascu za registraciju korisnika, jesu tačni i istiniti podaci.

Pretplatnik ima mogućnost da odustane od daljeg primanja navedenih dokumenata, SMS poruka i telefonskih poziva, davanjem obavještenja pisanim putem.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo elektronske adrese i broja navedenih u ovom ugovoru i Pretplatnik preuzima odgovornost za tačnost podataka. Takođe, Pretplatnik odgovara za štetu koja može nastati uslijed netačno navedenih podataka.

Ukoliko se upisana adresa elektronske pošte promijeni, ugasi ili prestane na bilo koji drugi način da se koristi, te ukoliko se promijeni adresa stanovanja, Pretplatnik je dužan da odmah o tome obavijesti Telemach. U tom slučaju Telemach će u roku od 15 dana da preusmjeri uslugu dostavljanja računa i obavještenja na novu adresu Pretplatnika ili u potpunosti obustavi slanje dokumenata.

Član 13.

Telemach zadržava pravo izmjene cijena i drugih komercijalnih uslova, kao i TV kanala definisanih istom kanala, koja je sastavni dio Ponude. U slučaju navedenih izmjena, koje mijenjaju uslove pod kojima je ugovor zaključen, a da nisu u korist Pretplatnika, Telemach će pisanim putem ili pisanim obavještanjem uz posljednji račun i na svojoj internet stranici obavijestiti Pretplatnika 30 dana unaprijed. U slučaju promjene tv kanala, rok za slanje obavještenja može biti i kraći, uzimajući u obzir da informacije o promjeni tv kanala zavise od pružaoca tv kanala, te će Telemach o datim promjenama obavijestiti Pretplatnika nakon blagovremene najave promjene od strane pružaoca TV kanala, a što Pretplatnika ne sprječava da u roku od 30 dana od prijema obavještenja o promjeni TV kanala raskine ovaj ugovor, ukoliko je promjena nepovoljnija u odnosu na prethodnu.

U slučaju izmjeno ili ukidanja programskog paketa, Telemachi će u istom roku ponuditi Pretplatniku novi paket sličnih karakteristika ili povoljniji.

U periodu od davanja navedenog obavještenja o izmjeni, pa do stupanja na snagu izmjena, Pretplatnik ima pravo da u pisanoj formi raskine Ugovor, ukoliko su nastale promjene na štetu Pretplatnika, uz izmirenje svih dospjelih obaveza, a bez obaveze plaćanja naknada zbog prijevremenog raskida ugovora/usluge.

Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenju ne obavijesti Telemach u definisanom roku smatraće se da prihvatio izmjene.

Član 14.

Preseljenje usluge, odnosno opreme Telemach-a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost Telemach-a, uz predaju zahtjeva Telemach-u.

Preseljenje opreme izvršiće se u roku od 15 dana od dana odobrenja zahtjeva, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana predaje zahtjeva.

Član 15.

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika (mirovanje ugovora), kao period u kom će Telemach na zahtjev Pretplatnika stopirati pružanje usluge i u kom Pretplatnik neće biti zadužen za mjesečnu naknadu, biće omogućeno samo Pretplatnicima koji nisu zaključili ugovor na određeno vrijeme, i onim Pretplatnicima koji su zaključili ugovor na određeno vrijeme, ali je taj period istekao i ugovor nastavio da važi na neodređeno vrijeme.

Privremeno isključenje može trajati najduže 3 mjeseca, i ovo pravo korisnik može ostvariti jednom godišnje računajući od datuma ponovnog priključenja.

Po isteku privremenog isključenja, Pretplatnik će automatski biti uključen na mrežu i nastaviće da mu se obračunava naknada za uslugu/paket koji/je koristio do momenta privremenog isključenja.

Član 16.

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

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na info@telemach.co.me i to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

Po prigovoru Pretplatnika Telemach 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.

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga. Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njega u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Agencija odlučuje po žalbi u roku od 30 dana od dana prijema žalbe. Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge, te po tom osnovu zahtjeva obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Telemach-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa. Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponudjenog 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 umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantovane minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste. Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili uslugi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (dogodaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice).

Član 17.

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

Član 18.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 5 dana od dana dospjelosti obaveza, Telemach će uputiti obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, a koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene. Ukoliko Pretplatnik u roku od 2 mjeseca od dospjelosti obaveza ne izmiri svoje obaveze, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje).

Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Telefonije, ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od jednog mjeseca od dana dospjelosti obaveza, Pretplatniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru Telemach-a. Ukoliko Pretplatnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva Telemach zadržava pravo da isključi uslugu Telefonije.

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaoštao dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, Telemach može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos, slanjem pisanog obavještenja Pretplatniku, a koje sadrži informaciju o obavezama koje Pretplatnik mora da izmiri operatoru. Nakon poslatog jednostranog raskida pretplatničkog odnosa Pretplatniku, Telemach će izvršiti demontažu Pretplatnikovog

priključka/opreme.

Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.

U slučaju isključenja D3 usluge, Telemach ima pravo da nastavi sa naplatom zakupa opreme sve dok Pretplatnik ne vrati predmetnu opremu.

Telemach će Pretplatniku kojem je zbog neplaćanja isključena usluga duže od 30 dana naplatiti naknadu za ponovno priključenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

U slučaju zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi ili drugim Pretplatnicima, Telemach će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik nastavi sa pomenutim radnjama, Telemach će trajno isključiti Pretplatnika i jednostrano raskinuti pretplatnički odnos.

Telemach ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih ovim članom.

Član 19.

Ovaj ugovor zaključuje se na određeno vrijeme, utvrđeno Prilogom ovog Ugovora.

Ugovorne strane su saglasne da ovaj Ugovor nastavlja da važi na neodređeno vrijeme, po isteku vremena na koje je zaključen, izuzet ako Pretplatnik do posljednjeg dana isteka perioda na koji je Ugovor zaključen ne podnese pisani zahtjev da Ugovor prestane da važi istekom perioda na koji je zaključen.

Pretplatnik u svakom trenutku može raskinuti ovaj Ugovor podnoženjem pisanog zahtjeva za raskid Ugovora koji je dužan da dostavi nadležnim službama i prodajnim mjestima Telemach-a.

Ukoliko Pretplatnik podnese jednostrani raskid Ugovora, odnosno otkáže korišćenje usluge prije isteka perioda na koji je ovaj Ugovor zaključen (prijevremni raskid), ili ovaj Ugovor prestane da važi iz nekog drugog razloga koji je prouzrokovao Pretplatnik (neblagovremeno plaćanje usluga i slično), Pretplatnik će biti dužan da plati novčani iznos koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog trajanja Ugovora, pomnožen sa visinom mjesečne naknade za paket/uslugu koji je Pretplatnik odabrao prilikom zaključenja ugovora i naknade za mjesečno održavanje ili naknadu u visini popusta na proizvode/opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispuni ugovorne obaveze, kao i u slučaju ako su od strane Telemach-a izvršene izmjene uslova nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene te Pretplatnik u roku od 30 dana od davanja obavještenja o takvim izmjenama raskine Ugovor.

Odredbе o plaćanju naknade iz prethodnog stava primjenjuju se i u slučaju da Telemach jednostrano raskine ugovor vezan za paket usluga, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze.

Pretplatnik je dužan da u slučaju jednostranog raskida Ugovora i prestanka korišćenja usluge, izmiri Telemach-u sve dospjele obaveze.

Pretplatnik je dužan da u roku definisanom Opštim uslovima vrati Telemach-u opremu koju je uzео na korišćenje za vrijeme važenje Ugovora. Oprema mora biti neoštećena i u ispravnom stanju.

Ukoliko Pretplatnik ne vrati opremu u roku, ili je ne vrati u ispravnom stanju i bez oštećenja, biće dužan da plati cijenu opreme u skladu sa cjenovnikom Telemach-a.

Ugovor prestaje da važi, na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz Ugovora, ili smrtu Pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv Pretplatnika, kao i u ostalim slučajevima predviđenim u ovim Ugovorom i Opštim uslovima.

Ovaj Ugovor može biti jednostrano raskinut i od strane Telemach-a, u svim slučajevima utvrđenim ovim Ugovorom i Opštim uslovima i u svim slučajevima predviđenim važećim pozitivnim propisima.

Član 20.

Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanoj obliku od strane Telemach-a.

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

Član 21.

Ugovorne strane saglasno konstatuju da su prilikom zaključenja ovog Ugovora, Pretplatniku uručena važeća Ponuda sa cjenovnikom i listom TV kanala i Akcijski cjenovnik (u slučaju kada Pretplatnik uzima uslugu u skladu sa važećim Akcijskim cjenovnikom).

Član 22.

Svi sporovi između Pretplatnika i Telemacha, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, rješavaće se pred stvarno i mjesno nadležnim sudom.

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

Telemach

Pretplatnik

Direktor

Prilog ugovora

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Priključna taksa/Cijena priključne takse	
4.	Prenos broja (DA/NE)	
5.	Objava javni telefonski imenik (DA/ NE)	
6.	Opis akcije/period pogodnosti	
7.	Usluga (Paket) / Akcijska cijena	
8.	Ugovorna obaveza	

Sastavni elementi

	Naziv dokumenta	Datum važenja
1.	STANDARDNA PONUDA SA CJENOVNIKOM	
2.	AKCIJSKI CJENOVNIK	
3.	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	
4.		
5.		

Telemach

Pretplatnik

Direktor



Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

ID BROJ _____

Zaključen dana ____ . ____ . ____ godine, između:

1. **TELEMACH d.o.o.** Podgorica, Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, PIB: 02811618, PDV: 30/31-09953-5, žiro račun 520-9040-18, koga zastupa direktor Tanja Milošević (u daljem tekstu: Telemach) sa jedne strane;

2. | Pretplatnika, sa druge strane

Ime i prezime/naziv: _____

Ovlašćeno lice: _____

Adresa stanovanja/sjedište: _____

JMBG (nije obavezno popuniti) _____ PIB _____ Broj lične karte/pasoša _____

Telefon _____ mobilni _____ e-mail _____

Adresa za prijem pošte i računa: _____

Adresa na kojoj se koristi usluga: Grad _____ Ulica _____ br. _____ podbroj _____ sprat _____ stan _____

(zajedno: »Ugovorne strane«; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa, u daljem tekstu: »Pretplatnički Ugovor ili samo Ugovor«)

Podaci za isporuku fakture i dugovanja pretplatniku

Adresa za prijem pošte i racuna (ukoliko se razlikuje od navedenih adresa):

Saglasan sam da primam racune i obavještenje od dugovanjima na gore navedene kontakte:

na e-mail: na mobilni telefon: na fiksni telefon:

Član 1.

Zaključenjem ovog Ugovora, zasniva se pretplatnički odnos između Telemach-a i Pretplatnika, povodom korišćenja usluga Telemach-a.

Sastavni dio ovog Ugovora Ponuda sa cjenovnikom koja sadrži uslove korišćenja izabrane usluge i izabranog paketa i listu TV kanala i Obrazac za registraciju Pretplatnika navedeni u Prilogu ovog ugovora.

Pretplatnik je upoznat da će Telemach njegove podatke obrađivati u svrhe predviđene Obrazcem za registraciju Pretplatnika, i Opštim uslovima, a sve uz saglasnost Pretplatnika i skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Potpisivanjem ovog Ugovora, ugovorne strane izjavljuju da su upoznate i saglasne sa tekstom ovog Ugovora i njegovih sastavnih dijelova, kao i tekstom Opštih uslova korišćenja i pružanja Telemach usluge.

Opšti uslovi korišćenja i pružanja Telemach usluge, kojima su propisana međusobna prava i obaveze ugovornih strana javno su dostupni na Internet stranici www.telemach.me, kao i u prodajnim mjestima Telemach-a, u kojima Pretplatnik, na njegov zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Telemach-ovi Tehnički uslovi za Internet i Politika prihvatljivog korišćenja Interneta, nalaze se takođe na Internet stranici Telemach-a, u dijelu "Korisnički servis".

Priključenje na kablovsko-distributivni sistem (dalje: KDS) Telemach-a predstavlja tehnički preduslov da bi Pretplatnik po sopstvenom izboru koristio neku od ugovorom ponuđenih usluga.

Mjesečno održavanje KDS-a predstavlja naknadu koju Pretplatnik plaća na mjesečnom nivou Telemach-u za održavanje kablovskog distributivnog sistema Telemach-a (KDS-a).

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora, pod punom materijalnom i knjižnom odgovornošću izjavljuje da predmetne usluge neće koristiti u komercijalne svrhe, da neće vršiti radnje piraterije, kao i ostale povrede autorskih i drugih srodnih prava, da će po saznanju da takve radnje vrše treća lica odmah obavijestiti Telemach o tome, kao i da neće uslugu koristiti kao „virtuelni operator“, tj. uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora neće da proširi na druge korisnike, niti da će vršiti druge zloupotrebe i nedozvoljena ponašanja navedena u Opštim uslovima i pratećim dokumentima koja su objavljena na Internet stranici Telemach-a.

Član 2.

Pored praćenja osnovnog (analognog) programskog paketa, Pretplatnik se na osnovu Priloga usluga i opcije Ugovora koji je sastavni deo Ugovora, može opredijeliti za dodatne usluge povodom korišćenja drugih Telemach usluga.

Član 3.

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.

Član 4.

Telemach se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na mrežu u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana zaključenja Ugovora.

Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i Telemach zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora, i zaključenje novog Ugovora pod izmjenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

Član 5.

Telemach pretplatniku uz terminalnu opremu dostavlja i uputstvo za upotrebu iste na crnogorskom jeziku, a na svojoj Internet stranici objavljuje tehničke karakteristike opreme koja se može koristiti u u mreži Telemach-a.

Pretplatnik opremu dobija na korišćenje za vrijeme trajanja ovog Ugovora, te ista ostaje vlasništvo Telemach-a.

Pretplatnik je u obavezi da navedenu opremu u ispravnom stanju vrati Telemach-u po prestanku višenja ovog Ugovora. Pretplatnik i Telemach nakori izvršene montaže potvrđuju količinu i vrstu opreme koja je montirana kod Pretplatnika obostranim potpisivanjem pisanog dokumenta, od kojeg Pretplatnik zadržava jedan primjerak, a Telemach najmanje jedan.

Način čuvanja, korišćenja i održavanja opreme predviđeni su Opštim uslovima, kao i obaveze Pretplatnika i Telemach-a u slučaju gubitka ili oštećenja iste. Pretplatnik je dužan da opremu koju mu je data na korišćenje čuva u skladu sa ovim Ugovorom i Opštim uslovima, i odgovoran je za istu.

U slučaju nevraćanja opreme Telemach-u kada je to Pretplatnik u obavezi da učini u skladu sa ovim ugovorom i opštim uslovima, kao i u slučaju oštećenja ili gubitka opreme, Pretplatnik će biti dužan da Telemach-u plati naknadu za tu opremu, predviđenu cjenovnikom, koji se nalazi na sajtu Telemach-a.

Član 6.

Telemach garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga, s tim da Telemach ne odgovara za prekide koji se odnose na zamrznjenja sadržaja tv kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao i za prekide prouzrokovane višom silom.

Telemach je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjenjenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Telemach-a, kao i na web adresi.

Minimalna brzina odabranog paketa za internet usluge ne može biti manja od 70 % maksimalne brzine za odabrani paket internet usluga.

Telemach Pretplatniku nudi sljedeći 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 : <5%

Nivo kvaliteta usluge koji se garantuje za uslugu telefonije, ne važi za korišćenje Unifon aplikacije.

Telemach će putem Kontakt centra obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, 24 sata 7 dana u nedjelji, pozivom na broj 12755.

Član 7.

Telemach obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete i vrši nadzor nad svim elementima mreže.

U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvaliteta usluge Telemach ima pravo pregleda ispravnost pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe u rješavanju problema u korišćenju usluga 6 dana u toku sedmice (pon-sab) u radnom vremenu od 9.00 do 21.00 čas.

Telemach održava pristupne puteve za korišćenje servisa i održavanje opreme kod pretplatnika za sve vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa.

Član 8.

Telemach je dužan da putem poziva, bez naknade, omogućiti pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi. Telemach će omogućiti hitnim službama prikazivanje podataka o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Član 9.

Telemach će Pretplatniku na njegov zahtjev, omogućiti prenos broja u skladu sa pozitivnim propisima.

Uslugu prenosivosti broja omogućava Pretplatniku da promijeni postojećeg operatera usluge fiksne telefonije i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Ukoliko pretplatnik prenosi broj kod drugog operatera, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor.

Ukoliko Pretplatnik zaključuje ugovor za uslugu TRIO, i istovremeno podnese i zahtjev za prenos broja drugog operatera, a ispostavi se da se broj ne može prenijeti zbog nespunjava propisanih uslova, Pretplatnik će biti dužan da nastavi sa korišćenjem Trio usluge za koju je zaključio ugovor i prihvati numeraciju Telemach-a, ili da pređe na isti paket u okviru DUO usluge, a koji obuhvata televiziju i internet i adustane od usluge telefonije.

Član 10.

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

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

Operator je dužan da o ograničenju, odnosno prekidi pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti korisnike, na odgovarajući način.

Telemach je ovlašten da privremeno isključi Pretplatnika sa mreže, ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, te da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, može da raskine pretplatnički odnos, uz prethodno pismeno obavještenje Pretplatniku o razlozima raskida.

Član 11.

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmišlen način obavješten o cijenama Telemach-ovih usluga kao i osnovnim obilježjima usluge/usluga, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telemach-a, a koji su svi sadržani u ovom Ugovoru, Opštim uslovima, Ponudi sa cjenovnikom koji su navedeni u Prilogu ovog Ugovora.

Mjesečna naknada za održavanje sistema i praćenje analogne kablovske televizije podrazumijeva korišćenje usluge na najviše tri prijemnika.

Kod usluge Telefonije presjek usluga se vrši prvog dana u mjesecu za prethodni mesec.

Telefonskim saobraćajem za prethodni mesec smatraju se svi pozivi koji su započeli u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Za sve ostale usluge Pretplatnik će biti zadužen počevši od dana aktivacije usluge zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga iskazana pojedinačno i jasno. Dospjelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga je 25. u mjesecu za prethodni mesec.

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema Telemach-u o roku, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmjerenje dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

Član 12.

Pretplatnik pod pisanom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđuje da su podaci (adresa stanovanja i adresa elektronske pošte, telefonski brojevi, matični broj, broj lične karte, ovlašteno lice i ostalo) koje je naveo u zaglavlju ovog ugovora, i obrascu za registraciju korisnika, jesu tačni i istiniti podaci.

Pretplatnik ima mogućnost da odustane od daljeg primanja navedenih dokumenata, SMS poruka i telefonskih poziva, davanjem obavještenja pisanim putem.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo elektronske adrese i broja navedenih u ovom ugovoru i Pretplatnik preuzima odgovornost za tačnost podataka. Takođe, Pretplatnik odgovara za štetu koja može nastati uslijed netačno navedenih podataka.

Ukoliko se upisana adresa elektronske pošte promijeni, ugasi ili prestane na bilo koji drugi način da se koristi, te ukoliko se promijeni adresa stanovanja, Pretplatnik je dužan da odmah o tome obavijesti Telemach. U tom slučaju Telemach će u roku od 15 dana da preusmjeri uslugu dostavljanja računa i obavještenja na novu adresu Pretplatnika ili u potpunosti obustavi slanje dokumenata.

Član 13.

Telemach zadržava pravo izmjene cijena i drugih komercijalnih uslova, kao i TV kanala definisanih listom kanala, koja je sastavni dio Ponude. U slučaju navedenih izmjena, koje mijenjaju uslove pod kojima je ugovor zaključen, a da nisu u korist Pretplatnika, Telemach će pisanim putem ili pisanim obavještanjem uz posljednji račun i na svojoj internet stranici obavijestiti Pretplatnika 30 dana unaprijed. U slučaju promjene tv kanala, rok za slanje obavještenja može biti i kraći, uzimajući u obzir da informacije o promjeni tv kanala zavise od pružaoца tv kanala, te će Telemach o datim promjenama obavijestiti Pretplatnika nakon blagovremene najave promjene od strane pružaoца TV kanala, a što Pretplatnika ne sprječava da u roku od 30 dana od prijema obavještenja o promjeni TV kanala raskine ovaj ugovor, ukoliko je promjena nepovoljnija u odnosu na prethodnu.

U slučaju izmjene ili ukidanja programskog paketa, Telemach će u istom roku ponuditi Pretplatniku novi paket sličnih karakteristika ili povoljniji.

U periodu od davanja navedenog obavještenja o izmjeni, pa do stupanja na snagu izmjena, Pretplatnik ima pravo da u pisanoj formi raskine Ugovor, ukoliko su nastale promjene na štetu Pretplatnika, uz izmirenje svih dospjelih obaveza, a bez obaveze plaćanja naknada zbog prijevremenog raskida ugovora/usluge.

Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu ne obavijesti Telemach u definisanom roku smatraće se da prihvatio izmjene.

Član 14.

Preseljenje usluge, odnosno opreme Telemach-a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost Telemach-a, uz predaju zahtjeva Telemach-u.

Preseljenje opreme izvršiće se u roku od 15 dana od dana odobrenja zahtjeva, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana predaje zahtjeva.

Član 15.

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika (mirovanje ugovora), kao period u kom će Telemach na zahtjev Pretplatnika stopirati pružanje usluge i u kom Pretplatnik neće biti zadužen za mjesečnu naknadu, biće omogućeno samo Pretplatnicima koji nisu zaključili ugovor na određeno vrijeme, i onim Pretplatnicima koji su zaključili ugovor na određeno vrijeme, ali je taj period istekao i ugovor nastavlja da važi na neodređeno vrijeme.

Privremeno isključenje može trajati najduže 3 mjeseca, i ovo pravo korisnik može ostvariti jednom godišnje računajući od datuma ponovnog priključenja.

Po isteku privremenog isključenja, Pretplatnik će automatski biti uključen na mrežu i nastaviće da mu se obračunava naknada za uslugu/paket kojim je koristio do momenta privremenog isključenja.

Član 16.

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

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na info@telemach.co.me i to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

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

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

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanoj formi, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga. Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njega u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštarsku djelatnost. Agencija odlučuje po žalbi u roku od 30 dana od dana prijema žalbe. Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge, te po tom osnovu zahtjeva obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Telemach-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponudene kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti račun za dva sata, odnosno za 2/720 danih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

Ukupno umanjnje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantovane minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste. Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (dogadjaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice).

Član 17.

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

Član 18.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 5 dana od dana dospelosti obaveza, Telemach će uputiti obavještenje Pretplatniku u pisanoj ili elektronskoj formi, a koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene. Ukoliko Pretplatnik u roku od 2 mjeseca od dospelosti obaveza ne izmiri svoje obaveze, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje).

Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Telefonije, ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od jednog mjeseca od dana dospelosti obaveza, Pretplatniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru Telemach-a. Ukoliko Pretplatnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva Telemach zadržava pravo da isključi uslugu Telefonije.

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, Telemach može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos, slanjem pisanoj obavještenja Pretplatniku, a koje sadrži informaciju o obavezama koje Pretplatnik mora da izmiri operatoru. Nakon poslatog jednostranog raskida pretplatničkog odnosa Pretplatniku, Telemach će izvršiti demontažu Pretplatnikovog priključka/opreme.

Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.

U slučaju isključenja D3 usluge, Telemach ima pravo da nastavi sa naplatom zakupa opreme sve dok Pretplatnik ne vrati predmetnu opremu.

Telemach će Pretplatniku kojem je zbog neplaćanja isključena usluga duže od 30 dana naplatiti naknadu za ponovno priključenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

U slučaju zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi ili drugim Pretplatnicima, Telemach će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik nastavi sa pomenutim radnjama, Telemach će trajno isključiti Pretplatnika i jednostrano raskinuti pretplatnički odnos.

Telemach ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih ovim članom.

Član 19.

Ovaj ugovor zaključuje se na nedređeno vrijeme.

Pretplatnik u svakom trenutku može raskinuti ovaj Ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva za raskid Ugovora koji je dužan da dostavi nadležnim službama i prodajnim mjestima Telemach-a.

Pretplatnik je dužan da u slučaju jednostranog raskida Ugovora i prestanka korišćenja usluge, izmiri Telemach-u sve dospjele obaveze.

Pretplatnik je dužan da u roku definisanom Opštim uslovima vrati Telemach-u opremu koju je uzeo na korišćenje za vrijeme važenje Ugovora. Oprema mora biti neoštećena i u ispravnom stanju.

Ukoliko Pretplatnik ne vrati opremu u roku, ili je ne vrati u ispravnom stanju i bez oštećenja, biće dužan da plati cijenu opreme u skladu sa cjenovnikom Telemach-a.

Ugovor prestaje da važi na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz Ugovora, ili smrću Pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv Pretplatnika, kao i u ostalim slučajevima predviđenim u ovim Ugovorom i Opštim uslovima.

Ovaj Ugovor može biti jednostrane raskinut i od strane Telemach-a, u svim slučajevima utvrđenim ovim Ugovorom i Opštim uslovima i u svim slučajevima predviđenim važećim pozitivnim propisima.

Član 20.

Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane Telemach-a.

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

Član 21.

Ugovorne strane saglasno konstatuju da su prilikom zaključenja ovog Ugovora, Pretplatniku uručena važeća Ponuda sa cjenovnikom i listom TV kanala.

Član 22.

Svi sporovi između Pretplatnika i Telemacha, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, rješavaće se pred stvarno i mjesno nadležnim sudom.

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

Telemach

Pretplatnik

Direktor

Prilog ugovora

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Priključna taksa/Cijena priključne takse	
4.	Prenos broja (DA/NE)	
5.	Objava javni telefonski imenik (DA/ NE)	
6.		
7.		
8.		

Sastavni elementi

	Naziv dokumenta	Datum važenja
1.	STANDARDNA PONUDA SA CJENOVNIKOM	
2.	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	
3.		
4.		
5.		

Telemach

Pretplatnik

Direktor



Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

ID BROJ _____

Zaključen dana ____ . ____ . ____ godine, između:

1. **TELEMACH d.o.o.** Podgorica, Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, PIB: 02811618, PDV: 30/31-09953-5, žiro račun 520-9040-18, koga zastupa direktor Tanja Milošević (u daljem tekstu: Telemach) sa jedne strane;

2. i Pretplatnika, sa druge strane

Ime i prezime/naziv: _____

Ovlašćeno lice: _____

Adresa stanovanja/sjedište: _____

JMBG (nije obavezno popuniti) _____ PIB _____ Broj lične karte/pasoša _____

Telefon _____ mobilni _____ e-mail _____

Adresa za prijem pošte i računa: _____

Adresa na kojoj se koristi usluga: Grad _____ Ulica _____ br. _____ podbroj _____ sprat _____ stan _____

(zajedno: »Ugovorne strane«; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa, u daljem tekstu: »Pretplatnički Ugovor ili samo Ugovor«)

Podaci za isporuku fakture i dugovanja pretplatniku

Adresa za prijem pošte i racuna (ukoliko se razlikuje od navedenih adresa):

Saglasan sam da primam racune i obavještenje od dugovanjima na gore navedene kontakte:

na e-mail: na mobilni telefon: na fiksni telefon:

Član 1.

Zaključenjem ovog Ugovora, zasniva se pretplatnički odnos između Telemach-a i Pretplatnika, povodom korišćenja usluga Telemach-a.

Sastavni dio ovog Ugovora Ponuda sa cjenovnikom za Fiber paket usluga koja sadrži uslove korišćenja izabrane usluge i izabranog paketa i listu TV kanala, Akcijski cjenovnik (za Pretplatnike koji se odluče za akciju) i Obrazac za registraciju Pretplatnika navedeni u Prilogu ovog ugovora.

Pretplatnik je upoznat da će Telemach njegove podatke obrađivati u svrhe predviđene Obrascem za registraciju Pretplatnika, i Opštim uslovima, a sve uz saglasnost Pretplatnika i skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Potpisivanjem ovog Ugovora, ugovorne strane izjavljuju da su upoznate i saglasne sa tekstom ovog Ugovora i njegovih sastavnih dijelova, kao i tekstom Opštih uslova korišćenja i pružanja Telemach usluge.

Opšti uslovi korišćenja i pružanja Telemach usluge, kojima su propisana međusobna prava i obaveze ugovornih strana javno su dostupni na internet stranici www.telemach.me, kao i u prodajnim mjestima Telemach-a, u kojima Pretplatnik, na njegov zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Telemach-ovi Tehnički uslovi za internet i Politika prihvatljivog korišćenja Interneta, nalaze se takođe na internet stranici Telemach-a, u dijelu "Korisnički servis".

Priključenje na kablovsko-distributivni sistem (dalje: KDS) Telemach-a predstavlja tehnički preduslov da bi Pretplatnik po sopstvenom izboru koristio neku od ugovorom ponuđenih usluga.

Mjesečno održavanje KDS-a predstavlja naknadu koju Pretplatnik plaća na mjesečnom nivou Telemach-u za održavanje kablovsko distributivnog sistema Telemach-a (KDS-a).

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da predmetne usluge neće koristiti u komercijalne svrhe, da neće vršiti radnje piraterije, kao i ostale povrede autorskih i drugih srodnih prava, da će po saznanju da takve radnje vrše treća lica odmah obavijestiti Telemach o tome, kao i da neće uslugu koristiti kao „virtuelni operator“, tj. uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora neće da prošti na druge korisnike, niti da će vršiti druge zloupotrebe i nedozvoljena ponašanja navedena u Opštim uslovima i pratećim dokumentima koja su objavljena na internet stranici Telemach-a.

Član 2.

Pretplatnik se na osnovu Priloga usluga i opcija Ugovora koji je sastavni deo Ugovora, može opredijeliti za usluge i pogodnosti povodom korišćenja Telemach Fiber paketa usluga, definisane Ponudom sa cjenovnikom za Fiber pakete usluga, odnosno akcijskom ponudom.

Član 3.

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.

Član 4.

Telemach se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na mrežu u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatno izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana zaključenja Ugovora.

Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i Telemach zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora, i zaključenje novog Ugovora pod izmjenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

Član 5.

Telemach pretplatniku uz terminalnu opremu dostavlja i uputstvo za upotrebu iste na crnogorskom jeziku, a na svojoj internet stranici objavljuje tehničke karakteristike opreme koja se može koristiti u mreži Telemach-a.

Pretplatnik opremu dobija na korišćenje za vrijeme trajanja ovog Ugovora, te ista ostaje vlasništvo Telemach-a.

Preplatnik je u obavezi da navedenu opremu u ispravnom stanju vrati Telemach-u po prestanku važenja ovog Ugovora. Preplatnik i Telemach nakon izvršene montaže potvrđuju količinu i vrstu opreme koja je montirana kod Preplatnika obostranim potpisivanjem pisanog dokumenta, od kojeg Preplatnik zadržava jedan primjerak, a Telemach najmanje jedan.

Način čuvanja, korišćenja i održavanje opreme predviđeni su Opštim uslovima, kao i obaveze Preplatnika i Telemach-a u slučaju gubitka i/ili oštećenja iste. Preplatnik je dužan da opremu koja mu je data na korišćenje čuva u skladu sa ovim Ugovorom i Opštim uslovima, i odgovoran je za istu.

U slučaju nevraćanja opreme Telemach-u kada je to Preplatnik u obavezi da učini u skladu sa ovim ugovorom i opštim uslovima, kao i u slučaju oštećenja ili gubitka opreme, Preplatnik će biti dužan da Telemach-u plati naknadu za tu opremu, predviđeno cjenovnikom, koji se nalazi na sajtu Telemach-a.

Član 6.

Telemach garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Preplatniku bila dostupna izabrana usluga, s tim da Telemach ne odgovara za prekide koji se odnose na zamračenja sadržaja tv kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao i za prekide prouzrokovane višom silom.

Telemach je dužan da Preplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednosima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Preplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Telemach-a, kao i na web adresi.

Minimalna brzina odabranog paketa za internet usluge ne može biti manja od 70 % maksimalne brzine za odabrani paket internet usluga.

Telemach Preplatniku nudi sljedeći 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 : < 20 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 300 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 : <5%

Nivo kvaliteta usluge koji se garantuje za uslugu telefonije, ne važi za korišćenje Unifon aplikacija.

Telemach će putem Kontakt centra obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Preplatnika, 24 sata 7 dana u nedjelji, pozivom na broj 12755.

Član 7.

Telemach obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete i vrši nadzor nad svim elementima mreže.

U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvaliteta usluge, Telemach ima pravo pregleda ispravnost pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe u rješavanju problema u korišćenju usluga 6 dana u toku sedmice (pon-sub) u radnom vremenu od 8.00 do 21.00 čas.

Telemach održava pristupne puteve za korišćenje servisa i održavanje opreme kod pretplatnika za svo vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa.

Član 8.

Telemach je dužan da putem poziva, bez naknade, omogući pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi. Telemach će omogućiti hitnim službama prikazivanje podataka o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Član 9.

Telemach će Preplatniku na njegov zahtjev, omogućiti prenos broja u skladu sa pozitivnim propisima.

Usluga prenosivosti broja omogućava Preplatniku da promijeni postojećeg operatora usluge fiksne telefonije i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Ukoliko pretplatnik prenosi broj kod drugog operatora, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor.

Ukoliko Preplatnik zaključi ugovor za uslugu TRIO, i istovremeno podnese i zahtjev za prenos broja drugog operatora, a ispostavi se da se broj ne može prenijeti zbog neispunjavanja propisanih uslova, Preplatnik će biti dužan da nastavi sa korišćenjem Trito usluge za koju je zaključio ugovor i prihvati numeraciju Telemach-a, ili da pređe na isti paket u okviru DUO usluge, a koja obuhvata televiziju i internet i odustane od usluge telefonije.

Preplatnik će biti dužan da se opredijeli za jednu od dvije ponuđene opcije iz prethodnog stava u roku od 7 dana od prijema obavještenja Telemach-a da zbog neispunjavanja uslova za prenos broja ima mogućnost da prihvati Telemach-ovu numeraciju i nastavi sa korišćenjem usluge TRIO, ili da odustane od usluge Telefonije Telemach-a, u kom slučaju će nastaviti korišćenje istog tipa paketa, ali u okviru usluge DUO, koja obuhvata televiziju i internet.

Ukoliko Preplatnik odluči da pređe na DUO uslugu, biće dužan da zaključi novi pretplatnički ugovor za tu uslugu, a momentum zaključenja tog ugovora, ovaj ugovor se automatski smatra raskinutim.

Ukoliko Preplatnik u roku od 7 dana od davanja obavještenja Telemach-a ne zaključi ugovor za DUO uslugu, ovaj ugovor, kojim se Preplatnik opredijelo za TRIO uslugu nastavlja da važi, i Preplatnik i Operator su dužni da ostanu pri pravima i obavezama na koje su se obavezali ovim ugovorom.

Član 10.

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

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

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

Telemach je ovlašten da privremeno isključi Preplatnika sa mreže, ako Preplatnik koristi opremu koja nema potrebne odobrenja, te da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, može da raskine pretplatnički odnos, uz prethodno pisмено obavještenje Preplatniku u razlozima raskida.

Član 11.

Preplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmišlen način obavješten o cijenama Telemach-ovih usluga kao i osnovnim obilježjima usluge/usluga, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telemach-a, a koji su svi sadržani u ovom Ugovoru, Opštim uslovima, Ponudi sa cjenovnikom za Fiber pakete usluga i Akcijskom cjenovniku koji su navedeni u Prilogu ovog Ugovora.

Mjesečna naknada za održavanje sistema i praćenje analogne kablovske televizije podrazumijeva korišćenje usluge na najviše tri prijemnika.

Kod usluge Telefonije presjek usluga se vrši prvog dana u mjesecu za prethodni mesec.

Telefonskim saobraćajem za prethodni mjesec smatraju se svi pozivi koji su započeti u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Za sve ostale usluge Pretplatnik će biti zadužen počevši od dana aktivacije usluge zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbilnom računu na kojem je svaka usluga iskazana pojedinačno i jasno. Dospjelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga je 25. u mjesecu za prethodni mjesec.

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema Telemach-u u roku, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

Član 12.

Pretplatnik pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđuje da su podaci (adresa stanovanja i adresa elektronske pošte, telefonski brojevi, matični broj, broj lične karte, ovlašteno lice i ostalo) koje je naveo u zaglavlju ovog ugovora, i obrascu za registraciju korisnika, jesu tačni i istiniti podaci.

Pretplatnik ima mogućnost da odustane od daljeg primanja navedenih dokumenata, SMS poruka i telefonskih poziva, davanjem obavještenja pisanim putem.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo elektronske adrese i broja navedenih u ovom ugovoru i Pretplatnik preuzima odgovornost za tačnost podataka. Takođe, Pretplatnik odgovara za štetu koja može nastati uslijed netažno navedenih podataka.

Ukoliko se upisana adresa elektronske pošte promijeni, ugasi ili prestane na bilo koji drugi način da se koristi, te ukoliko se promijeni adresa stanovanja, Pretplatnik je dužan da odmah o tome obavijesti Telemach. U tom slučaju Telemach će u roku od 15 dana da preusmjeri uslugu dostavljanja račun i obavještenja na novu adresu Pretplatnika ili u potpunosti obustavi slanje dokumenata.

Član 13.

Telemach zadržava pravo izmjene cijena i drugih komercijalnih uslova, kao i TV kanala definisanih istom kanala, koja je sastavni dio Ponude. U slučaju navedenih izmjena, koje mijenjaju uslove pod kojima je ugovor zaključen, a da nisu u korist Pretplatnika, Telemach će pisanim putem ili pisanim obavještanjem uz posljednji račun i na svojoj internet stranici obavijestiti Pretplatnika 30 dana unaprijed. U slučaju promjene tv kanala, rok za slanje obavještenja može biti i kraći, uzimajući u obzir da informacije o promjeni tv kanala zavise od pružaoca tv kanala, te će Telemach o datim promjenama obavijestiti Pretplatnika nakon blagovremene najave promjene od strane pružaoca TV kanala, a što Pretplatnika ne sprječava da u roku od 30 dana od prijema obavještenja o promjeni TV kanala raskine ovaj ugovor, ukoliko je promjena nepovoljnija u odnosu na prethodnu.

U slučaju izmjene ili ukidanja programskog paketa, Telemach će u istom roku ponuditi Pretplatniku novi paket sličnih karakteristika ili povoljniji.

U periodu od davanja navedenog obavještenja o izmjeni, pa do stupanja na snagu izmjena, Pretplatnik ima pravo da u pisanoj formi raskine Ugovor, ukoliko su nastale promjene na štetu Pretplatnika, uz izmirenje svih dospjelih obaveza, a bez obaveze plaćanja naknada zbog prijevremenog raskida ugovora/usluge.

Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu ne obavijesti Telemach u definisanom roku smatraće se da prihvatio izmjene.

Član 14.

Preseleženje usluge, odnosno opreme Telemach-a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost Telemach-a, uz predaju zahtjeva Telemach-u.

Preseleženje opreme izvršiće se u roku od 15 dana od dana odobrenja zahtjeva, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana predaje zahtjeva.

Član 15.

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika (mirovanje ugovora), kao period u kom će Telemach na zahtjev Pretplatnika stopirati pružanje usluge i u kom Pretplatnik neće biti zadužen za mjesečnu naknadu, biće omogućeno samo Pretplatnicima koji nisu zaključili ugovor na određeno vrijeme, i onim Pretplatnicima koji su zaključili ugovor na određeno vrijeme, ali je taj period istekao i ugovor nastavio da važi na neodređeno vrijeme.

Privremeno isključenje može trajati najduže 3 mjeseca, i ovo pravo korisnik može ostvariti jednom godišnje računajući od datuma ponovnog priključenja.

Po isteku privremenog isključenja, Pretplatnik će automatski biti uključen na mrežu i nastaviće da mu se obračunava naknada za uslugu/paket koji je koristio do momenta privremenog isključenja.

Član 16.

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

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na info@telemach.co.me i to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

Po prigovoru Pretplatnika Telemach 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.

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga. Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njega u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Agencija odlučuje po žalbi u roku od 30 dana od dana prijema žalbe. Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge, te po tom osnovu zahtjeva obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Telemach-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade 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 račun za dva sata, odnosno za 2/240 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

Ukupno umanjeno u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantovane minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste. Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (dogadjaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik ili treće lice).

Član 17.

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

Član 18.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 5 dana od dana dospjelosti obaveza, Telemach će uputiti obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, a koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene. Ukoliko Pretplatnik u roku od 2 mjeseca od dospjelosti obaveza ne izmiri svoje obaveze, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje).

Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Telefonije, ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od jednog mjeseca od dana dospjelosti obaveza, Pretplatniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru Telemach-a. Ukoliko Pretplatnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva Telemach zadržava pravo da isključi uslugu Telefonije.

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, Telemach može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos, slanjem pisanog obavještenja Pretplatniku, a koje sadrži informaciju o obavezama koje Pretplatnik mora da izmiri operatoru. Nakon postatog jednostranog raskida pretplatničkog odnosa Pretplatniku, Telemach će izvršiti demontažu Pretplatnikovog priključka/opreme.

Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.

U slučaju isključenja 03 usluge, Telemach ima pravo da nastavi sa naplatom zakupa opreme sve dok Pretplatnik ne vrati predmetnu opremu.

Telemach će Pretplatniku kojem je zbog neplaćanja isključena usluga duže od 30 dana naplatiti naknadu za ponovno priključenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

U slučaju zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi ili drugim Pretplatnicima, Telemach će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik nastavi sa pomenutim radnjama, Telemach će trajno isključiti Pretplatnika i jednostrano raskinuti pretplatnički odnos.

Telemach ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih ovim članom.

Član 19.

Ovaj ugovor zaključuje se na određeno vrijeme, utvrđeno Prilogom ovog Ugovora.

Ugovorne strane su saglasne da ovaj Ugovor nastavlja da važi na neodređeno vrijeme, po isteku vremena na koje je zaključen, izuzev ako Pretplatnik do posljednjeg dana isteka perioda na koji je Ugovor zaključen ne podnese pisani zahtjev da Ugovor prestane da važi istekom perioda na koji je zaključen.

Pretplatnik u svakom trenutku može raskinuti ovaj Ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva za raskid Ugovora koji je dužan da dostavi na sledećim službama i prodajnim mjestima Telemach-a.

Ukoliko Pretplatnik podnese jednostrani raskid Ugovora, odnosno otkáže korišćenje usluge prije isteka perioda na koji je ovaj Ugovor zaključen (privremeni raskid), ili ovaj Ugovor prestane da važi iz nekog drugog razloga koji je prouzrokovao Pretplatnik (neblagovremeno plaćanje usluga i slično), Pretplatnik će biti dužan da plati novčani iznos koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog trajanja Ugovora, pomnožen sa visinom mjesečne naknade za paket/uslugu koji je Pretplatnik odabrao prilikom zaključenja ugovora i naknade za mjesečno održavanje ili naknadu u visini popusta na proizvode/opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispuní ugovorne obaveze, kao i u slučaju ako su od strane Telemach-a izvršene izmjene uslova nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene te Pretplatnik u roku od 30 dana od davanja obavještenja o takvim izmjenama raskine Ugovor.

Odredbе o plaćanju naknade iz prethodnog stava primenjuju se i u slučaju da Telemach jednostrano raskine ugovor vezan za paket usluga, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze.

Pretplatnik je dužan da u slučaju jednostranog raskida Ugovora i prestanka korišćenja usluge, izmiri Telemach-u sve dospjele obaveze.

Pretplatnik je dužan da u roku definisanom Opštim uslovima vrati Telemach-u opremu koju je uzeo na korišćenje za vrijeme važenje Ugovora. Oprema mora biti neodštećena i u ispravnom stanju.

Ukoliko Pretplatnik ne vrati opremu u roku, ili je ne vrati u ispravnom stanju i bez oštećenja, biće dužan da plati cijenu opreme u skladu sa cjenovnikom Telemach-a.

Ugovor prestaje da važi na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkáz Ugovora, ili smrću Pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv Pretplatnika, kao i u ostalim slučajevima predviđenim u ovim Ugovorom i Opštim uslovima.

Ovaj Ugovor može biti jednostrano raskinut i od strane Telemach-a, u svim slučajevima utvrđenim ovim Ugovorom i Opštim uslovima i u svim slučajevima predviđenim važećim pozitivnim propisima.

Član 20.

Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane Telemach-a.

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

Član 21.

Ugovorne strane saglasno konstatuju da su prilikom zaključenja ovog Ugovora, Pretplatniku uručena važeća Ponuda sa cjenovnikom i listom TV kanala i Akcijski cjenovnik (u slučaju kada Pretplatnik uzima uslugu u skladu sa važećim Akcijskim cjenovnikom).

Član 22.

Svi sporovi između Pretplatnika i Telemach-a, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, rješavaće se pred stvarno i mjesno nadležnim sudom.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjeka, od kojih svaka strana zadržava po jedan.

Telemach

Pretplatnik

Direktor

Prilog ugovora

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Priključna taksa/Cijena priključne takse	
4.	Prenos broja (DA/NE)	
5.	Objava javni telefonski imenik (DA/ NE)	
6.	Opis akcije/period pogodnosti	
7.	Usluga (Paket) / Akcijska cijena	
8.	Ugovorna obaveza	

Sastavni elementi

	Naziv dokumenta	Datum važenja
1.	STANDARDNA PONUDA SA CJENOVNIKOM ZA FIBER pakete usluga	
2.	AKCIJSKI CJENOVNIK	
3.	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	
4.		
5.		

Telemach

Pretplatnik

Direktor



Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

ID BROJ _____

Zaključen dana ____ - ____ - ____ godine, između:

1. TELEMACH d.o.o. Podgorica, Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, PIB: D2811618, PDV: 30/31-09953-5, žiro račun 520-9040-18, koga zastupa direktor Tanja Milošević (u daljem tekstu: Telemach) sa jedne strane;

2. | Pretplatnika, sa druge strane

Ime i prezime/naziv: _____

Ovlašćeno lice: _____

Adresa stanovanja/sjedište: _____

JMBG (nije obavezno popuniti) _____ PIB _____ Broj lične karte/pasoša _____

Telefon _____ mobilni _____ e-mail _____

Adresa za prijem pošte i računa: _____

Adresa na kojoj se koristi usluga: Grad _____ Ulica _____ br. _____ podbroj _____ sprat _____ stan _____

(zajedno: »Ugovorne strane«; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa, u daljem tekstu: »Pretplatnički Ugovor ili samo Ugovore«)

Podaci za isporuku fakture i dugovanja pretplatniku

Adresa za prijem pošte i racuna (ukoliko se razlikuje od navedenih adresa):

Saglasan sam da primam racune i obavještenje od dugovanjima na gore navedene kontakte:

na e-mail: na mobilni telefon: na fiksni telefon:

Član 1.

Pretplatnik je zasnovao pretplatnički odnos sa Telemach-om pod brojem _____ povodom korišćenja Telemach usluga.

Član 2.

Ovim Aneksom, strane ugovaraju sljedeće uslove tako što se Pretplatnik opredjeljuje za:

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Priključna taksa/Cijena priključne takse	
4.	Prenos broja (DA/NE)	
5.	Objava javni telefonski imenik (DA/ NE)	
6.	Opis akcije/period pogodnosti	
7.	Usluga (Paket) / Akcijska cijena	
8.	Ugovorna obaveza	

Član 3.

Ukoliko Pretplatnik podnese jednostrani raskid, odnosno otkáže korišćenje usluge prije isteka perioda na koji je ovaj Aneks zaključen (prijevremni raskid), ili ovaj Aneks prestane da važi iz nekog drugog razloga koji je prouzrokovao Pretplatnik (neblagovremeno plaćanje usluga i slično), Pretplatnik će biti dužan da plati novčani iznos koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog trajanja Aneksa, pomnožen sa visinom mjesečne naknade za paket/uslugu koji je Pretplatnik odabrao prilikom zaključenja Aneksa i naknade za mjesečno održavanje ili naknadu u visini popusta na proizvode/opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispuní ugovorne obaveze, kao i u slučaju ako su od strane Telemach-a izvršene izmjene uslova nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene te Pretplatnik u roku od 30 dana od davanja obavještenja o takvim izmjenama raskine Ugovor.

Član 4.

U svemu ostalom i dalje ostaju na snazi odredbe Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za Telemach usluge. U slučaju da su pojedine odredbe ovog Aneksa u suprotnosti sa pretplatničkim ugovorom, primjenjuje se Aneks.

Član 5.

Ovaj Aneks zaključen je u dva istovjetna primjerka od kojih svaka strana zadržava po jedan.

Član 6.

Pretplatnik potpisivanjem ovog Aneksa potvrđuje uslove iz Aneksa, kao i da je upoznat sa dokumentima vezanim za ovaj Aneks a navedeni su u tabeli ispod i da je saglasan sa uslovima iz istih.

	Naziv dokumenta	Datum važenja
1.	STANDARDNA PONUDA SA CJENOVNIKOM	
2.	AKCIJSKI CJENOVNIK	
3.	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	
4.		
5.		

Telemach

Pretplatnik

Direktor

Pretplatnik

Na koje je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

PREAMBULA

"Telemach" d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Telemach ili Operator) je operator koji se bavi pružanjem telekomunikacionih usluga analogne i digitalne televizije, interneta i fiksne telefonije.

Ovim Opštim uslovima regulišu se odnosi između Telemach-a i Pretplatnika tj. njihova međusobna prava i obaveze povodom pružanja usluga Telemach-a, kao i odnos Opštih uslova sa ugovorom između Pretplatnika i Telemach-a, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama ("Službeni list Crne Gore", br. 040/13 od 13.08.2013, 056/13 od 06.12.2013, 002/17 od 10.01.2017).

U slučaju da pojedina prava i obaveze između Telemach-a i Pretplatnika nisu propisana ovim Opštim uslovima, primjenjivaće se odredbe pozitivnih propisa.

PRIKLJUČENJE NA KDS I ANALOGNA TV USLUGA

Član 1.

Priključenje na kablovsko-distributivni sistem (dalje: KDS) Telemach-a predstavlja tehnički predušlov da bi Pretplatnik po sopstvenom izboru koristio neku od ugovorom ponuđenih usluga.

Cijene priključenja na KDS i mjesečnog održavanja određene su Ponudom sa cjenovnikom objavljenim na web strani Telemach-a www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“.

Pretplatnik po sopstvenom odabiru može koristiti analognu - kablovsku TV uslugu koju čini Telemach-ov osnovni (analogni) programski paket koji se sastoji od određenog broja analognih domaćih i stranih TV kanala.

Član 2.

Telemach se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni KDS (centralu, primarnu i sekundarnu mrežu uključujući uređaje u horizontalno - vertikalnom etažnom razvodu u zgradi do stana Pretplatnika) na koji je priključen TV uređaj Pretplatnika, a Pretplatnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad KDS i omogućiti ovlaštenim licima Telemach-a da u vrijeme izgradnje kablovske mreže, funkcionalne kontrole, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje KDS-a, mogu izvoditi radove na priključnom mjestu, u zajedničkim prostorima zgrade, i omogućiti nesmetan pristup instalacijama sistema u njegovom stambenom objektu ili nekretnini, kao i do susjednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez posebne naknade za navedene slučajeve.

Član 3.

Telemach se obavezuje da će Pretplatniku obezbijediti kvalitetan prijem zemaljskih i satelitskih programa na TV prijemniku koji ispravno radi.

D3 – DIGITALNA KABLOVSKA TELEVIZIJA

Član 4.

Usluga D3 koju Pretplatnik odabere podrazumijeva digitalnu kablovsku televiziju, putem izabranog digitalnog prijemnika.

Za digitalni prijemnik plaća se mjesečna renta prema Ponudi sa cjenovnikom na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“, a u zavisnosti od vrste digitalnog prijemnik.

Član 5.

Zaključenjem pretplatničkog ugovora za D3 uslugu, Pretplatnik se inicijalno opredjeljuje za programski paket/programske pakete, prema važećoj Ponudi sa cjenovnikom, objavljenom na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“.

Pretplatnik za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora može da se opredjeli za neki drugi Telemach-ov programski paket, na način i pod uslovima predviđenim važećom Ponudom sa cjenovnikom, sa kojom se može upoznati na web adresi ili prodajnim mjestima Telemach-a, gdje će dobiti potrebne informacije.

Ukoliko Telemach primi takav Pretplatnikov zahtjev za promjenu paketa do posljednjeg radnog dana u tekućem mjesecu, Pretplatniku će biti omogućeno praćenje izabranog programskog paketa počevši od prvog dana narednog mjeseca, a koji će mu se fakturisati na osnovu navedene Ponude sa cjenovnikom za taj drugi – izabrani paket ili više njih.

Član 6.

Priključivanjem digitalnog prijemnika, Pretplatnik potpisuje Izjaveštaj o priključenju. Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu D3 može se opredjeliti za dodatnu opciju "D3 kuća" koja podrazumijeva da pored osnovnog digitalnog prijemnika koristi i dodatni adekvatni digitalni prijemnik za praćenje istog izabranog programskog paketa na oba digitalna prijemnika u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“ i tehničkim mogućnostima prijemnika.

Digitalni prijemnik daje se Pretplatniku na korišćenje, a predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a, te se Pretplatnik obavezuje da isti vrati po prestanku Ugovora u ispravnom stanju u roku od 7 (sedam) dana od dana raskida Ugovora ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da plati ugovornu kaznu u iznosu iz dokumenta „Cjenovnik/protilivrijednost opreme“ na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“.

INTERNET

Član 7.

Usluga Interneta koju Pretplatnik odabere podrazumijeva korišćenje kablovskog Interneta, odnosno izabranog Internet paketa u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. Pretplatnik se može opredjeliti za neki od ponuđenih Internet paketa (brzine upload/download) sa neograničenim korišćenjem u toku jednog obračunskog perioda čije se korišćenje plaća naknadno na kraju obračunskog perioda.

Član 8.

Telemach se obavezuje da će Pretplatniku omogućiti korišćenje usluge Interneta, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika. Sve opcije usluge i pravila korišćenja istih definisani su Ponudom sa cjenovnikom, „Politikom prihvatljivog korišćenja Interneta“ i „Tehničkim uslovima za Internet“ koji su sastavni deo ovih Opštih uslova i objavljeni na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“ i nalaze se u poslovnica Telemach-a, gdje ih Pretplatnik može bez naknade preuzeti.

Pretplatnik se samostalno opredjeljuje za paket Internet usluge koju želi da koristi, i u toku trajanja pretplatničkog odnosa zadržava pravo izmjene paketa, u skladu sa navedenom Ponudom sa cjenovnikom. Opredjeljenje za inicijalni paket vrši se na propisanom obrascu.

Ukoliko Telemach primi takvo Pretplatnikovo obavještenje do posljednjeg radnog dana u tekućem mjesecu, Pretplatniku će biti omogućeno korišćenje izabranog paketa počevši od prvog dana narednog mjeseca, a koji će mu se fakturisati na osnovu Ponude sa cjenovnikom za taj drugi – izabrani paket.

Pretplatnik je saglasan da Telemach može u cilju poboljšanja kvaliteta usluge, bez posebnog odobrenja Pretplatnika, za istu cijenu obezbijediti Pretplatniku veću brzinu protoka u odnosu na opciju usluge (paket) za koji se Pretplatnik prethodno opredjelilo na osnovu Ponude sa cjenovnikom.

Telemach zadržava pravo izmjene „Politike prihvatljivog korišćenja Interneta“ i „Tehničkih uslova za Internet“, o čemu obavješta Telemach-a u skladu sa ovim Opštim uslovima, sa čime je Pretplatnik upoznat.

Član 9.

Pretplatnik dobija na korišćenje od Telemach-a jedan ili više kablovskih modema, koji ostaju trajno vlasništvo Telemach-a.

Prilikom instalacije predmetnog modema, Pretplatnik potpisuje izvještaj o priključenju.

Pretplatnik se obavezuje da modem vrati po prestanku Ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da plati naknadu u iznosu iz dokumenta "Cjenovnik/protivvrijednost opreme", na web strani www.telemach.me u dijelu „Korisnički servis“.

Član 10.

Telemach može naknadno dati na korišćenje Pretplatniku dodatne modeme, za šta Pretplatnik potpisuje posebne ugovore.

Pretplatnik naknadno dani modem može koristiti ukoliko redovno izmiruje sve svoje obaveze prema Telemach-u za uslugu koju koristi.

Član 11.

Telemach ne odgovara za:

- Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju dijelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
- Za prekid i greške na mreži ukoliko su nastale greškom korisnika ili u slučaju više sile;
- Štetu koju Pretplatnik nezgodnim ponašanjem učini trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju na kablovskom Internetu izvrši treće lice;
- Sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- Ispravnost opreme koju Pretplatnik nije nabavio preko Telemach-a, za funkcionisanje usluge Telemach-a preko takve opreme, kao ni za štetu koja može da nastane od strane takve opreme;
- Štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice uslijed povrede Pretplatničke obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Telemach-a.

Telemach ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine.

Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. Telemach nije odgovoran za na taj način pričinjenu štetu.

Telemach ne odgovara za štetu na netu Pretplatniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga. Isključivo Pretplatnik odgovara krivično, građansko ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nezgodno ponašanje u smislu člana 12. Opštih uslova. Pretplatnik odgovara Telemach-u za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih pretplatnika) prouzrokovanu nezgodnim ponašanjem u smislu člana 12. Opštih uslova.

Član 12.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nezgodnim ukoliko je u suprotnosti sa Imperativnim propisima Crne Gore i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama i preporukama, koje se odnose na korišćenje Interneta, računara i računarskih mreža, kao i pravilima i uputstvima definisanim u „Političkom prihvatljivom korišćenju Interneta“ i „Tehničkim uslovima za Internet“, a koji se nalaze na web strani www.telemach.me.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nezgodnim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši djelo nelojalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povrijeđuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava.

Neka od ponašanja koja se smatraju nezgodnim su:

- Korišćenje servisa, odnosno odabrane opcije usluge Interneta Telemach-a za neovlašćen pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže Telemach-a ili bilo kog drugog dijela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih pretplatnika kablovskog Interneta Telemach-a ili Interneta uopšte;
- Neovlašćena promjena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- Slanje ili prosjediivanje dobrotvornih zahtjeva, petičija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mjestu predviđena za takav vid oglašavanja.

Član 13.

Ukoliko Telemach ocijeni da se Pretplatnik prilikom korišćenja kablovskog Interneta ponaša na način iz člana 12. Opštih uslova, te ga pisano, odnosno e-mailom upozori, poslije čega Pretplatnik ne prekine sa ovakvim ponašanjem, Telemach ima pravo da učine Pretplatniku pravo korišćenja kablovskog Interneta, privremeno na određeni vremenski rok, ili stalno, tako što će raskinuti Ugovor uz pismeno obavještenje Pretplatniku koji odgovara za svu pričinjenu štetu.

Pisano obavještenje Pretplatniku nije potrebno ukoliko je korišćenje Interneta Pretplatniku onemogućeno u vezi sprovođenja istrage od strane nadležnih sudskih i izvršnih organa. U tom slučaju Telemach ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nezgodnom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, a po nalogu navedenih organa.

TELEFONIJA

Član 14.

Usluga Telefonije koju Pretplatnik odabere podrazumijeva korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telemach-a. Pretplatnik može odabrati Telemach-ovu uslugu Telefonije pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom na web strani www.telemach.me pod „Korisnički servis“.

Unifon aplikacija

Član 14 a

Unifon je aplikacija kompanije Telemach koja omogućava Pretplatniku korišćenje fiksnog telefona na mobilnom uređaju.

Pri aktivaciji Unifon aplikacije Pretplatniku se dodjeljuje 078 broj iz VoIP numeracije. Pri pozivima sa Unifon aplikacije, prikazivaće se 078 broj, a ne geografski broj dodijeljen na kablovskom modemu. Pretplatnik će moći da prima pozive na svoj 078 broj i na web portalu će moći da prati i potrošnju napravljenu sa ovog broja.

Pretplatnik je saglasan da aktivacijom Unifon aplikacije i dodjeljivanjem 078 broja stvara ugovornu obavezu, pritiskom na dugme "Slažem se" pri prikazivanju Opštih uslova na aktivacionom ekranu aplikacije. Ovom akcijom Pretplatnik se saglašava da snosi troškove poziva sa svog 078 broja na račun u fiksnu geografski broj, bez potpisivanja dodatnog ugovora za 078 broj.

Član 15.

Pretplatnik može koristiti uslugu Telefonije ukoliko je priključen na kablovsko-distributivni sistem Telemach-a i posjeduje odgovarajuć telefonski aparat.

Član 16.

Telemach se obavezuje da Pretplatniku pruža uslugu Telefonije u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i prema važećim standardima iz ove oblasti.

Član 17.

Telemach obezbjeđuje modem za korišćenje usluge Telefonije Telemach-a. Modem ostaje u trajnom vlasništvu Telemach-a i Pretplatnik ima pravo korišćenja istog do dana raskida pretplatničkog ugovora po bilo kom osnovu. U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Pretplatnik je u obavezi da instaliranu opremu, po specifikaciji iz izvještaja o priključenju koji Pretplatnik potpisuje po instalaciji/dostavljanju opreme, vrati Telemach-u u ispravnom stanju u roku od 7 (sedam) dana od dana raskida Ugovora ili u slučaju da to nije moguće plati iznos na ime protivvrijednosti opreme iz dokumenta "Cjenovnik/protivvrijednost

opreme", objavljen na sajtu www.telemach.me pod „Korisnički servis“.

Ukoliko Telemach u skladu sa posebnim ponudama sa cjenovnikom obezbjeđuje i dodatnu opremu, Pretplatnik je dužan da u skladu sa prethodnim stavom vrati istu u ispravnom stanju, ili u slučaju da to nije moguće, plati iznos na ime protivvrijednosti opreme iz dokumenta "Cjenovnik/protivvrijednost opreme".

Član 18.

Telemach određuje brojeve koje dodjeljuje Pretplatnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Telemach može na zahtjev Pretplatnika izmijeniti dodijeljeni broj, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to i uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećoj Ponudi sa cjenovnikom. Telemach telefonski broj dodijeljen Pretplatniku zadržava u period od 12 mjeseci od prestanka važenja Ugovora, bez mogućnosti davanja istog broja nekom drugom Pretplatniku.

Član 19.

Telemach obezbjeđuje vođenje javnog telefonskog imenika svojih Pretplatnika, u koji se unose podaci o imenu, prezimenu, adresi i pretplatničkom telefonskom broju. Imenik Pretplatnika je dostupan na Internet stranici Telemach-a i putem Kontakt centra.

Prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, Pretplatnik odlučuje da li će se njegovi lični podaci i broj unjeti u javni telefonski imenik. Svoj pristanak za unošenje ličnih podataka u javni telefonski imenik Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da povuče u svako vrijeme, pisanim putem, nakon čega je Telemach dužan da lične podatke Pretplatnika izbriše iz javnog telefonskog imenika.

Član 20.

Telemach obezbjeđuje tajnost ličnih podataka Pretplatnika, tajnost sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u okviru javne fiksne komunikacione mreže Telemach-a, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Član 21.

Pretplatnik zaključenjem jednog pretplatničkog ugovora može dobiti na korišćenje najviše dvije telefonske linije, odnosno osnovnu telefonsku liniju i na osnovu posebnog pisanog zahtjeva dodatnu telefonsku liniju, a prema uslovima iz Ponude sa cjenovnikom.

Od trenutka aktiviranja osnovne telefonske linije, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju izvršeni od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost. Pretplatnik je u cjelosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem osnovne i dodatne linije.

Član 22.

Telemach će na zahtjev Pretplatnika čiji su lični podaci registrovani kod Telemach-a, obezbjeđiti pretplatniku lično u korisničkom centru ili dostavom putem pošte na njegovu adresu traženu informaciju (specifikacija odlaznog saobraćaja) o uslugama ostvarenim korišćenjem pretplatničkog broja dodijeljenog Pretplatniku, za prethodni obračunski period ili periode, a najviše za 12 (dvanaest) prethodnih obračunskih perioda unazad. U slučaju starija poštom Telemach će Pretplatniku izvršiti naplatu troškova otpreme u odnosu na važeći cjenovnik poštanskog operatera. Pravo na specifikaciju odlaznih poziva pretplatnik može ostvariti najkasnije 60 dana od dana deaktivacije broja.

Član 23.

Telemach ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili treće lice pretrpi uslijed događaja na koje Telemach nije mogao uticati (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik ili treće lice).

Ukoliko Pretplatnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telemach-a, ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže, Telemach ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluge.

Telemach ne odgovara za štetu i izgubljenu dobit koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi uslijed privremenih ili povremenih preida pružanja usluge.

Član 24.

Telemach će u slučaju zahtjeva Pretplatnika za zaustavljanjem automatskog preusmjerenja poziva koju je na terminalnu opremu Pretplatnika izvršila treća strana, izvršiti provjere odakle dolazi poziv i postupiti na način naveden u članu 37. ovih Opštih uslova.

Član 25.

Na zahtjev Pretplatnika Telemach će, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti zabranu prikazivanja (identifikaciju) broja pri pozivima ostvarenim kod pozvanog broja.

Odredbre prethodnog stava odnose se i na međunarodne dolazne pozive.

Navedena zabrana se ne odnosi na pozive koje Pretplatnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi.

Telemach ima pravo da privremeno suspenduje mogućnost iz stava 1. ovog člana radi otkrivanja i sprječavanja zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

Telemach će objavivati informacije o mogućnostima i ograničenjima iz ovog člana.

Telemach će Pretplatniku omogućiti putem poziva, besplatan pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi.

Telemach će omogućiti hitnim službama prikazivanje ličnih podataka o Pretplatniku, broju sa kojeg je ostvaren poziv, vremenu i trajanju poziva, kao i podatke o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim propisima.

Prenosivost telefonskog broja

Član 26.

Telemach će Pretplatniku na njegov zahtjev, omogućiti prenos broja u skladu sa pozitivnim propisima.

Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku da promijeni postojećeg operatera usluge fiksne telefonije i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Ukoliko pretplatnik prenosi broj kod drugog operatera, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor.

Ukoliko Pretplatnik zaključuje ugovor za uslugu TRIO, i istovremeno podnese i zahtjev za prenos broja drugog operatera, a ispostavi se da se broj ne može prenijeti zbog nespunjanja propisanih uslova, Pretplatnik će biti dužan da nastavi sa korišćenjem Trio usluge za koju je zaključio ugovor i prihvati numeraciju Telemach-a, ili da pređe na isti paket u okviru DUO usluge, a koja obuhvata televiziju i internet i odustane od usluge telefonije.

Pretplatnik će biti dužan da se opredijeli za jednu od dvije ponuđene opcije iz prethodnog stava u roku od 7 dana od prijema obavještenja Telemach-a da zbog nespunjanja uslova za prenos broja ima mogućnost da prihvati Telemach-ovu numeraciju i nastavi sa korišćenjem usluge TRIO, ili da odustane od usluge Telefonije Telemach-a, u kom slučaju će nastaviti korišćenje istog tipa paketa, ali u okviru usluge DUO, koja obuhvata televiziju i internet.

Ukoliko Pretplatnik odluči da pređe na DUO uslugu, biće dužan da zaključuje novi pretplatnički ugovor za tu uslugu, a momentum zaključenja tog ugovora, ugovor koji je zaključio za TRIO uslugu se automatski smatra raskinutim.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 7 dana od davanja obavještenja Telemach-a ne zaključuje ugovor za DUO uslugu, ugovor kojim se Pretplatnik opredijelio za TRIO uslugu nastavlja da važi, i Pretplatnik i Operator su dužni da ostanu pri pravima i obavezama na koje su se obavezali tim ugovorom.

Paketiranje usluga (bundle usluge)

Član 27.

Pretplatnik može da odabere paket Telemach-ovih usluga (DUO, TRIO paket...), uz posebne pogodnosti, a sve u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom na web strani www.telemach.me pod „Korisnički servis“.

Pretplatnik prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, u okviru paketa usluga (DUO, TRIO paket...), bira određeni tip tog paketa. Pretplatnik u toku trajanja ugovorne obaveze nema mogućnost promjene odabranog tipa paketa u okviru bundle usluge za cjenovno niži tip paketa.

Pretplatnik nema mogućnost da prije isteka trajanja ugovora, na koji se obavezao, izvrši prelazak sa veće na manju bundle uslugu (primjer: sa TRIO na DUO), odnosno sa paketa sa većim brojem usluga na paket sa manjim brojem usluga. Ukoliko Pretplatnik insistira da koristi manju bundle uslugu, to može učiniti tako što će podnijeti zahtjev za korišćenjem te bundle usluge, pri čemu će sa Telemach-om zaključiti novi Pretplatnički ugovor, a postojeći Ugovor po osnovu kojeg je Pretplatnik koristio veću bundle uslugu će se automatski raskinuti, a Pretplatnik će biti dužan da plati naknade za uslugu koja se ukida zbog prijevremenog raskida tog Ugovora i to u iznosu razlike u iskorištenim povoljnostima između usluge koja se ukida i usluge koja se uzima ili razliku u cijeni mjesečne naknade između ove dvije usluge pomnoženu sa brojem mjeseci do kraja isteka ugovorne obaveze, a u zavisnosti št a je povoljnije za Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik zahtijeva prelazak na paket s manjim brojem usluga, prije nego je odabrani paket sa većim brojem usluga instaliran, Telemach će prihvatiti tu izmjenu bez naplate naknade za prijevremeni raskid.

Pretplatnik ima pravo da izvrši prelazak sa manje na veću bundle uslugu, odnosno da paket sa manjim brojem usluga zamijeni za paket sa većim brojem usluga. U tom slučaju Pretplatnik će sa Telemach-om zaključiti novi Ugovor, a prethodni se automatski raskida, bez obaveze plaćanja naknada za prijevremeni raskid.

EON APLIKACIJA

Član 28.

EON je aplikacija koja omogućava praćenje TV kanala putem interneta, preko jednog ili više mobilnih uređaja (SMART telefon, tablet, desktop i laptop računara (PC, Mac)), određenih SMART i android televizora, a u skladu sa ovim uslovima korišćenja i važećom ponudom za Telemach usluge.

Korišćenje EON aplikacije na jednom registrovanom uređaju je besplatno za pretplatnike odgovarajućih paketa u skladu sa važećim Ponudom sa cjenovnikom.

Pretplatnici imaju mogućnost da pod komercijalnim uslovima iz Ponude sa cjenovnikom kao dodatnu opciju doplate korišćenje EON aplikacije na više uređaja (u daljem tekstu: „EON kao dodatna opcija“). Pretplatnik može pratiti najmanje 70 % TV kanala iz odabranog programskog paketa usluge koju trenutno koristi. Lista TV kanala sastavni je dio Ponude sa cjenovnikom. Telemach zadržava pravo promjene TV kanala koje Pretplatnik može pratiti preko EON aplikacije, a o čemu će na e-mail adresu Pretplatnika obavijestiti 30 dana prije izmjene.

Pretplatnik ima pravo da bezuslovno otkáže korišćenje EON aplikacije kao dodatne opcije u svakom trenutku.

Član 29.

Preuslovi za korišćenje EON-a su sljedeći:

- 1) da posjeduju adekvatan uređaj koji tehnički podržava korišćenje EON-a. Spisak podržanih uređaja nalazi se u ovim Opštim uslovima;
- 2) da imaju aktivnu neku od Telemach usluga u kojima je EON uključen ili uz koje se EON može dokupiti, a sve u skladu sa važećom ponudom.

Član 30.

Korišćenje EON-a vrši se uz prethodnu autorizaciju identifikacionim podacima.

Pretplatnici Telemach usluga kojima je omogućeno korišćenje EON-a, sa brojem uređaja na koji mogu da registruju EON, kao i brojem uređaja na kojima EON može biti istovremeno aktivan, mogu se upoznati putem objavljene važeće Ponude sa cjenovnikom ili važećim akcijskim cjenovnikom na zvaničnoj web stranici.

Istovremena upotreba različitih Web browsera (Web pretraživača) na istom uređaju će se smatrati kao korišćenje više uređaja, tj. svaka upotreba Web browsera (pretraživača) na jednom uređaju, biće smatrana jednim uređajem, tako da Pretplatnik po ovom osnovu neće imati pravo da zahtijeva dodatne sesije putem Web browsera.

Član 31.

EON se koristi na uređaju na kojem aplikacija bude aktivirana, prema tehničkim uputstvima objavljenim na web stranici <https://telemach.me/>.

Preko portala Pretplatnik ima mogućnost da nakon registracije upravlja brojem uređaja koji se koriste i/ili vrši aktivaciju/deaktivaciju EON-a, ukoliko nema EON uključen u svoj paket, a ima mogućnost da ga dokupi.

Pretplatnik je obavezan da čuva pristupne podatke, odnosno autentifikacione podatke (user name i password) i da ih ne otkrije drugim licima. U slučaju bilo kakvog (slučajnog ili namjernog) otkrivanja ili ustupanja autentifikacionih podataka, Pretplatnik u potpunosti odgovara za posljedice bilo kakve zloupotrebe. U slučaju zloupotrebe dodijeljenih autentifikacionih podataka, Telemach zadržava pravo da takvom korisniku ukine pristup servisu, o čemu će prethodno obavijestiti pretplatnika, kao i o razlozima ukidanja pristupa servisu.

Član 32.

Reklamacije se rješavaju u skladu sa odredbama ovih opštih uslova za druge Telemach usluge, a na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama.

Telemach ne odgovara za reklamacije Pretplatnika upućene zbog neostvarenja pregleda sadržaja koje nije prouzrokovano njegovom krivicom.

Telemach ne odgovara za prekide koji se odnose na zamračenja sadržaja TV kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao i za prekide prouzrokovane višom silom.

Član 33.

Telemach neće snositi odgovornost za bilo koji slučaj nemogućnosti korišćenja aplikacije usljed nedostupnosti Internet servisa, niti će odgovarati za bilo koju direktnu ili indirektnu štetu koja bi mogla nastati usljed prekida Internet konekcije ili opterećenja mreže prilikom korišćenja EON-a.

Pretplatnik zadržava pravo da otkáže korišćenje EON aplikacije kao dodatne opcije u svakom trenutku.

Član 34.

Telemach radi zaštite mreže i autorskih prava TV sadržaja, ima pravo da u svakom trenutku odbije zahtjev za registraciju korišćenja aplikacije EON i da na svaku sumnju suspenduje pokušaj zloupotrebe.

S obzirom da je uslov za rad aplikacije kvalitetna WIFI ili mobilna Internet usluga, kvalitet ne zavisi samo od Telemach mreže, te Telemach ne može garantovati da će korišćenje aplikacije biti na svakoj lokaciji korišćenja bez smetnji, prekida i grešaka.

Performanse EON aplikacije i kvalitet slike, kao i samo funkcionisanje aplikacije zavise od operativnog sistema uređaja preko kojih se koristi EON, performansi uređaja, brzine Internet usluge koja se koristi, kvaliteta i opterećenja WIFI mreže, za šta Telemach ne može garantovati.

U zavisnosti od toga da li se EON prati na Smart TV-u ili mobilnom uređaju, preporučene minimalne brzine Interneta za kvalitetno korišćenje usluge se razlikuju. Za upotrebu EON-a na mobilnim uređajima, neophodan je minimalni protok od 500 kbps za SD i 800 kbps za HD sadržaj. Ako se EON koristi na Smart TV-u, potreban je minimalni protok od 1Mbps za SD, odnosno 5Mbps za HD sadržaj. Za postizanje optimalnih performansi i praćenje servisa sa najboljim kvalitetom slike, preporučena brzina protoka je od (5Mbps za SD) i 10Mbps (za HD rezoluciju).

Telemach preporučuje praćenje EON-a na mobilnim uređajima kada je korisnik povezan na besplatnu WIFI mrežu, kako bi se izbjegli dodatni troškovi prema mobilnom operatoru.

Stabilnost WIFI konekcije na koju, pored ostalog, utiče i udaljenost od od wifi rutera, može značajno uticati na kvalitet EON aplikacije, kao i generično stabilnost same Internet usluge u zavisnosti od opterećenjima mreže ili samog uređaja na kojem se koristi EON, uključujući istovremeno korišćenje više aplikacija na istom, za šta Telemach ne može garantovati.

Za praćenje EON-a putem mobilne mreže postoji mogućnost manualnog ograničavanja brzine protoka na željenu, što utiče i na kvalitet video servisa.

Ukoliko se EON prati putem Smart TV-a, preporuka je da se televizor poveže na internet putem LAN kabela.

Usluga EON može se pratiti na preporučenim uređajima određenih minimalnih karakteristika i performansi. Pretplatnik samostalno bira uređaj za korišćenje aplikacije, osim u slučajevima kad mu za pružanje EON aplikacije uređaj obezbjeđi na korišćenje sam Telemach. Uređaji koji samostalno biraju Pretplatnici treba da zadovoljavaju minimalne karakteristike i performanse za praćenje EON aplikacije:

	OS	Podržani uređaji
iOS	Verzija 9.3.5	iPod, iPad, iPad Mini, iPhone
Android	Verzija 4.4.2	Minimum zahtjeva: Uređaj mora da ima 1 GB RAM memorije i multithreading procesor Samsung Galaxy A3, Xiaomi Redmi 3X, Xiaomi Mi4, Tesla 9.1, Nokia 6, Huawei Nexus 6P, Huawei Mate 10 Lite, Samsung Galaxy S6, Samsung Galaxy S8, Samsung Galaxy Tab S2, Samsung Tab A...
Android TV	Verzija 6.0.0, Sony 2017	A1E, XE80, XE83, XE90, XE94, X930E, X940E, X800E, X850E, X900E
Samsung Tizen	Tizen, modeli 2017	Q9F, Q8C, Q7F, Q7C, MU9000, MU8500, MU8000, MU7500, MU7000, MU6500, MU6490, MU6300, MU6290, MU6100
LG	Verzija WebOS 3.0	UH630V, UH603V, UH610V, UH6207, UH620V, UH6507, UH661V, UH664V, UH668V, UH7507, UH7707, UH8507, UH635V, UH605V, UH6157, UH615V, UH6257, UH650V, UH950V, UH850V, UH700V, UH855V, UH955V, B6J, C6V, E6V
	Verzija WebOS 3.5	UJ620V, UJ6307, UJ634V, UJ635V, UJ6517, UJ670V, UJ701V, UJ7507, SJ810V, SJ850V, SJ950V, UJ675V, SJ955V, SJ957V, B7VQ, C7V, E7N, B7V, E7V, W7
PC	Minimalno Windows Vista (posljednji podržani OS) Browseri: Firefox - od verzije 42 Chrome - od verzije 43 Opera - od verzije 30 IE - od verzije 11 MS Edge - od verzije 35	Multi-threading procesor, minimalno 4 GB RAM-a
MAC	Verzija 9.x Safari - od verzije 9 Firefox - od verzije 42 Chrome - od verzije 45 Opera - od verzije 30	MacBook, MacBook Pro, MacBook Air, Mac Pro, Mac mini, iMac Intel od OS X 10.10

Verzije operativnih sistema i browsera su promjenjive i zastarjevaju nakon određenog vremena, odnosno prestaju biti podržani, te će u saglasnosti sa time Telemach povremeno vršiti ažuriranje tabele sa drugim preporučenim konfiguracijama, uređajima, operativnim sistemima i browserima. Novije konfiguracije, uređaji, operativni sistemi i browseri (u odnosu na navedene gore u tabeli) se primjenjuju počev od objave ažurirane tabele.

Na ostalim uređajima koji rade na navedenim operativnim sistemima moguće je da performanse i funkcionalnosti EON aplikacije neće biti na nivou onih na podržanim uređajima. Reklamacije za korišćenje aplikacije EON na podržanim uređajima i operativnim sistemima, koje nisu prouzrokovane kvalitetom Internet servisa na koji je korisnik povezan, ili nedovoljnom brzinom interneta, Telemach će rješavati u rokovima i na način propisan ovim opštim uslovima kojima se reguliše kvalitet usluge. Reklamacije za korišćenje aplikacije na ostalim uređajima Telemach će nastojati riješiti u najkraćem mogućem roku ili kroz redovne sistemske nadogradnje EON-a, ukoliko je to moguće, s obzirom na ograničenja uređaja s kojih se EON u svakom pojedinačnom slučaju koristi.

Član 35.

Korišćenjem EON-a, Pretplatnik prihvata ove uslove korišćenja.

Prihvatanjem ovih uslova korišćenja Pretplatnik potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obaviješten o načinu korišćenju EON-a, o komercijalnoj svrsi ponude Telemach-a vezano za osnovna obilježja ove aplikacije, prodajnoj cijeni i slično.

Član 36.

Telemach zadržava pravo da prestane sa pružanjem EON-a, kao i da promijeni komercijalne i druge uslove korišćenja ove aplikacije, o čemu je dužan da obavijesti Pretplatnika pisanim putem najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena.

ZAJEDNIČKE ODREDBE

Član 37.

Pretplatnik usluge može da bude fizičko lice i pravno lice koje je zaključilo pretplatnički ugovor sa Telemach-om. Ugovor treba da bude potpisan lično od strane Pretplatnika ili lica koje priloži ovjereno punomoćje kojim je ovlašćeno od strane Pretplatnika za zaključenje ugovora.

Pretplatnik je dužan da prezentuje dokaz o vlasništvu nad objektom koji se priključuje na KDS, ili ukoliko Pretplatnik nije vlasnik predmetnog objekta, potrebno je da dostavi saglasnost vlasnika objekta da može da zaključi pretplatnički ugovor.

Pretplatnik može biti i lice koje ima pismenu saglasnost vlasnika stambenog/poslovnog objekta o prihvatanju instaliranja usluge, ovjerenu ili potpisanu u prisustvu ovlašćenih predstavnika Telemach-a.

Telemach će priključiti Pretplatnika na mrežu u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora. Telemach ima pravo da odbije zahtjev Pretplatnika za zaključenje Ugovora iz slijedećih razloga: ako zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa nije uredno popunjen, odnosno potpisan od strane podnosioca zahtjeva; ako podnositelj zahtjeva ne dostavi ili ne pruži na uvid identifikaciona dokumenta; ako je Telemach raskinuo pretplatnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane podnosioca zahtjeva; ako je podnositelj zahtjeva maloljetna osoba ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u punomoćju za zastupanje; ako su podaci o identitetu podnosioca zahtjeva netačni.

Telemach je u obavezni da obavijesti podnosioca da je zahtjev odbijen navodeći razloge odbijanja i pravo Pretplatnika da po istom može podnijeti prigovor/žalbu na način uređen ovim Opštim uslovima.

Trajanje pretplatničkog ugovora i produženje ugovora definisani su Pretplatničkim ugovorom.

Član 38.

Cijene usluga Telemach-a se naplaćuju putem računa za usluge, po završetku obračunskog perioda.

Kod usluge Telefonije presjek usluga se vrši prvog dana u mjesecu za prethodni mjesec. Telefonskim saobraćajem za prethodni mesec smatraju se svi pozivi koji su započeti u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Telemach 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 komunikacione usluge se dostavlja na adresu koju Pretplatnik naznači za dostavljanje računa. Račun za komunikacione usluge 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 Telemach-a ili zahtjevom koji je elektronski upućen Telemach-u u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore.

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

Telemach će nastojati da Pretplatniku dostavlja popunjene naloge za uplatu, kao instrument plaćanja, kako bi olakšao Pretplatniku izvršenje njegove obaveze, ali ukoliko Pretplatnik ne dobije takav nalog, to ga ne oslobađa obaveza plaćanja naknade o roku dospelosti.

Takođe, Pretplatnik koji ne primi račun se ne oslobađa od obaveza plaćanja istog u propisanom roku, odnosno Pretplatnik je u obavezi da zatraži prepis računa u prodajnim mjestima Telemach-a.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbimom računu. Dospelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga je 25. u mjesecu za prethodni mesec.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od dva mjeseca od dana dospelosti obaveza, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukinu uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obavještenje pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržavati upozorenje na obavezu izmirivanja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene.

Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Telefonije, ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od jednog mjeseca od dana dospelosti obaveza, Pretplatniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru Telemach-a. Ukoliko pretplatnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva Telemach zadržava pravo da isključi uslugu Telefonije. Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, Telemach zadržava pravo da izvrši demontažu Pretplatnikovog priključakopreme, nakon čega se smatra da je Ugovor automatski raskinut, a Pretplatnikova obaveza da isplati preostala dugovanja ostaje.

U slučaju isključenja D3 usluge, Telemach ima pravo da nastavi sa naplatom zakupa opreme sve dok Pretplatnik ne vrati predmetnu opremu.

Član 39.

Pretplatniku periodično mogu biti ponuđene i aktivirane dodatne usluge i korisnički paketi putem akcijskih ponuda, a uz Pretplatnikov odabr i pismeni prihvati na pretplatničkog ugovoru.

Postupak za rješavanje prigovora i odlučivanje po prigovorima Pretplatnika

Član 40.

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

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanom formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na info@telemach.co.me i to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

Po prigovoru Pretplatnika Telemach 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.

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njega u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

Član 41.

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

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

Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti) 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 umanjeње u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik koristio Internet uslugu po brzini manjoj od garantovane minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste.

Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče.

Oprema

Član 42.

Oprava na opremi vrši Telemach za sve vrijeme trajanja ugovora, izuzev u slučaju da je to kvara došlo krivicom ili krajnjom nepažnjom Pretplatnika.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe u rješavanju problema u korišćenju usluga 6 dana u toku sedmice (pon-sub) u radnom vremenu od 8.00 do 21.00 čas.

Pretplatnik se obavezuje da neće samostalno vršiti zahvate na instaliranoj opremi/uređajima Telemach-a koje je dobio na korišćenje za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, niti će za to angažovati neovlašćena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke.

U slučaju krađe opreme Telemach-a koju je Pretplatnik dobio na korišćenje, Pretplatnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja o tome obavijesti Telemach.

U slučaju krađe opreme o kojoj je Pretplatnik obavijestio nadležne izvršne organe, te je o tome predočio Telemach-u zapisnik, Pretplatniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje. Pretplatnik koji ne prezentuje zapisnik o krađi, u obavezi je da plati Telemach-u naknadu zbog nevaženja opreme u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosu iz dokumenta „Členovnik/prošvrvjednost opreme“, koji je objavljen na internet stranici Telemach-a. Telemach se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na opremi, osim onih koji nastaju nepažnjom ili namernim djelovanjem Pretplatnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.).

U slučaju da zbog neispravnih uređaja, instalacija i opreme Telemach-a pretplatnik pretrpi štetu isti se obavezuje da u najkraćem roku o tome pismeno obavijesti Telemach, te da omogući stručnoj komisiji Telemach-a uvid na licu mjesta radi sačinjenja zapisnika o nastaloj šteti. Nakon proteka roka od 8 dana od dana štetnog događaja korisnik gubi pravo da potražuje iznos naknade štete od Telemach-a ukoliko nije blagovremeno obavijestio Telemach o nastaloj šteti i ukoliko nije omogućio utvrđivanje uzroka štete i procjenu njenog iznosa.

Ograničenje od odgovornosti

Član 43.

Telemach odgovara u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima, za izmjenu, poremećaj ili definitivni ili privremeni prekid u distribuciji i svaku teškoću prijema usluga vezanu uz mjesto i uslove prijema, izuzev u slučaju neadekvatne opreme Pretplatnika, promjenu ili prekid koji nastane uslijed administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Telemach, nepravilnu instalaciju od strane Pretplatnika ili neovlašćeni servis opreme ili nepravilnu upotrebu iste od strane Pretplatnika.

Telemach se ne smatra odgovornim za zakašnjenje ili nezavršenje svojih obaveza preuzetih Pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje Telemach nije mogao spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje na strani korisnika, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji.

Telemach nije odgovoran za sadržaj programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje, kao ni za zatamnjena određeni programskih sadržaja. Telemach ne garantuje Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

Telemach nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje uslijed nezovolenih radnji i zloupotreba Pretplatnika pretrpi drugi Pretplatnik ili bilo koje treće lice ili sam Pretplatnik.

Pretplatnik je odgovoran Telemach-u, drugom Pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu uslijed nezovolenog ponašanja Pretplatnika u korišćenju usluga Telemach-a, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz ovih Opštih uslova.

Telemach nije odgovoran Pretplatniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Pretplatnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Pretplatnika nastalu uslijed virusa i sl., do kojih dođe nakon konekcije Pretplatnika na javnu fiksnu komunikacionu mrežu Telemach-a, ili do koje dođe uslijed korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Telemach-a.

Član 44.

Svi od strane Telemach-a ponuđeni programi (TV kanali) zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Pretplatnika.

Nije dopušteno distribuirati signal i predmetne programe u zatvorenom ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku.

Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati predmetne programe, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala.

U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, Telemach ima pravo da od Pretplatnika naplati naknada shodno utvrđenoj materijalnoj odgovornosti stvarnoj šteti za svaki takav pojedinačni slučaj daljeg vide distribucije bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa, a Telemach će jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor, i od Pretplatnika zahtijevati naknadu svake štete, direktne ili indirektno, koja proizađe iz takvog iskorišćavanja programa.

Plaćanje ugovorne kazne i naknade štete Telemach-u ne oslobađa Pretplatnika odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja prijemnika. Pretplatnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Telemach-a, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku.

Pretplatnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemach-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nezovolenjeno ponašanje, te se Pretplatnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi Telemach od bilo kakvih štetnih posledica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nezovolenim ponašanjem Pretplatnika.

Pretplatnik se posebno obavezuje da onemogućiti djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju dece i omladine.

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

1. ako se pretplatnički telefonski broj koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama ovog ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže Telemach-a (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Pretplatnika;
2. ako se koristi oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Telemach-a;
3. ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa pretplatničkog telefonskog broja Pretplatnika uznemirava druge Pretplatnike ili treća lica.

U slučaju zloupotreba tj.bilo kojih nezovolenih radnji Pretplatnika, Operator će opomenuti Pretplatnika, te ukoliko on i nakon opomene Telemach-a nastavi sa ovim radnjama, biće isključen sa mreže, u kom slučaju isključenje traje najmanje 15 dana. Telemach ima pravo da odmah, bez prethodne najave, isključi pretplatnički telefonski broj/ewe ukoliko Pretplatnik krši odredbe definisane ovim članom i naplati naknadu za ponovno uključivanje prema Ponudi sa cjenovnikom.

Telemach nije dužan da Pretplatnika prethodno obavijesti ukoliko povoda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.

Član 45.

Pored slučajeva navedenih u Opštim uslovima, Telemach je ovlašćen da isključi pretplatnički telefonski broj dodijeljen Pretplatniku u sljedećim slučajevima:

- ukoliko postoji sumnja da oprema Pretplatnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih Pretplatnika
- do otklanjanja smetnji;
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži.

Član 46.

Telemach će kada Pretplatnik u pisanom obliku prijavi i opiše način, odnosno sadržinu, okviri datum i vrijeme zlonamjernog ili uznemiravajućeg poziva, da zabilježi i sačuva podatke o identifikaciji tog dolaznog poziva, datumu i vremenu poziva ili pokušaju pozivanja.

Ako Telemach utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, da je zlonamjerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja Telemach-ovog Pretplatnika, Telemach će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika. U suprotnom, ukoliko Pretplatnik nastavi sa pomenutim radnjama, Telemach će trajno isključiti Pretplatnika i jednostrano raskinuti pretplatnički odnos.

Ako Telemach utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog člana, da je zlonamjerni ili uznemiravajući poziv upućen sa pretplatničkog broja u mreži drugog operatora, prosjeđuje tom operatoru prijavi o uznemiravanju iz stava 1. ovog člana, kako bi taj operator svom pretplatniku uputio upozorenje.

Telemach će da saraduje sa drugim operatorima radi praćenja i otkrivanja zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva, a naročito radi razmjene podataka i postupanja po proslijeđenim prijavama iz stava 3. ovog člana.

Postupanje sa podacima o ličnosti

Član 47.

Pretplatnik se obavezuje da dostavi Telemach-u kompletne i ispravne podatke, uključujući ime i prezime, adresu, matični broj, odnosno naziv, sjedište, PIB, ime kontakt osobe, broj telefona i druge podatke koji se upisuju u Pretplatnički ugovor i da u slučaju promjene ovih podataka odmah obavijesti nadležnu službu Telemach-a o tome pisanim ili elektronskim putem, a najkasnije u roku od 15 dana od dana izvršene

promjene.

Pretplatnik je dužan da Telemach u roku iz prethodnog stava obavijesti o svakoj promjeni podataka koji su bitni 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 Telemach o navedenoj promjeni iz zbog toga pismena pošiljka (obavještenje, račun i dr.) ne može biti dostavljena Pretplatniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjana izvršena.

Telemach će prikupiti, koristiti, čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o Pretplatniku, navedene odnosno sadržane u Ugovoru, kao i ostalim obrascima, koji čine prilog Pretplatničkom ugovoru, u mjeri u kojoj je to potrebno za izvršenje ovog Ugovora, tj. radi registracije, zaključivanja, izvršavanja, izmjene ili raskida pretplatničkog ugovora, naplate potraživanja, obračunavanja usluga i za potrebe operatora Univerzalnog servisa imenika i informacija i nadležnih organa, u skladu sa zakonom, a u druge svrhe uz izričitu saglasnost Pretplatnika koju može da opozove u svakom trenutku dostavljanjem pisanog zahtjeva. Saglasnost Pretplatnika sadržana je u Obrascu za registraciju korisnika.

Telemach zadržava pravo da potraživanja naplati angažovanjem drugog pravnog lica, te u dijlu naplate dospjelih a neizmirenih potraživanja od strane trećeg lica koje je angažovao Telemach u dijlu naplate, Telemach zadržava pravo da tom trećem licu ustupi podatke pretplatnika koji su predmet naplate, izuzev jedinstvenog matičnog broja, koji se može ustupiti na obradu trećem licu samo uz izričitu pisanu saglasnost pretplatnika.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo broja telefona navedenog u Pretplatničkom ugovoru i navedenoj saglasnosti, i Pretplatnik preuzima odgovornost za tačnost podataka tj. e-mail adrese i broja mobilnog telefona navedenog u Pretplatničkom ugovoru ili saglasnosti, i odgovara za štetu koja može nastati usled netačno datih informacija.

Raskid ugovora

Član 48.

Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku podnošenjem zahtjeva za isto u pisanoj formi.

Ukoliko Pretplatnik podnese jednostrani raskid Ugovora, odnosno otkáže korišćenje usluge prije isteka perioda na koji je ovaj Ugovor zaključen (prijevremni raskid), biće dužan da plati novčani iznos koji je jednak broju preostalih mjeseci do isteka minimalnog trajanja Ugovora, pomnožen sa visinom mjesečne naknade za paket koji je odabrao prilikom zaključivanja ugovora i mjesečno održavanje, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Telemach nije u mogućnosti da ispunji ugovorne obaveze, kao i u slučaju ako su od strane Telemach-a izvršene izmjene uslova nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene te Pretplatnik u roku od 30 dana od davanja obavještenja o takvim izmjenama raskine Ugovor.

Odredbe o plaćanju naknade iz prethodnog stava primjenjuju se i u slučaju da Telemach jednostrano raskine ugovor, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze.

Bilo da je Ugovor zaključen na određeno ili neodređeno vrijeme, Pretplatnik je dužan da do dana raskida Ugovora vrati opremu koju je dobio na korišćenje, i izmiri sve dospjele obaveze nastale po osnovu pretplatničkog odnosa.

Pretplatnik je dužan da u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, vrati opremu Telemach-u ispravnu i neoštećenu, u suprotnom je dužan da izmiri naknadu u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

Telemach zadržava pravo da bez obavještanja Pretplatnika raskine Ugovor i prestane sa pružanjem usluge, ukoliko Pretplatnik zloupotrijebjava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava korišćenje usluga ostalih Pretplatnika, emituje viruse, SPAM ili drugi neželjeni saobraćaj, ne pridržava se uputstava i obavještenja Telemach-a sa pravilno korišćenje Internet usluge.

Telemach može, bez otkaznog roka jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u sljedećim slučajevima:

1. Ako Pretplatnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga/opreme;
2. Ako Pretplatnik koristi prijemnike u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket/programske pakete;
3. Ako Pretplatnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Pretplatničkom ugovoru;
4. Ako Pretplatnik uzrokuje smetnje na KDS-u ili ometa Telemach-u pristup elementima KDS-a i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka.
5. Ako Pretplatnik prevarno koristi uslugu/usluge;
6. Ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemach-a, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Pretplatnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u delu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
7. Ako Telemach prestane da pruža uslugu/usluge;
8. Ako se Pretplatnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova.

Ovaj Ugovor može biti jednostrano raskinut od strane Telemach-a, u svim drugim slučajevima utvrdjenim Pretplatničkim ugovorom, Opštim uslovima i u svim slučajevima predviđenim važećim pozitivnim propisima.

Član 49.

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

Član 50.

Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanoj formi od strane Telemach-a.

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

Završne odredbe

Član 51.

Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova ugovora i ovih Opštih uslova.

Član 52.

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu danom davanja saglasnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i biće objavljeni prije stupanja na snagu na web stranici www.telemach.me, kao i u 2 štampana medija koja se distribuiraju na teritoriji Crne Gore, a dostupni su korisniku u štampanoj formi u prodajnom mjestu operatora.