

15.10.2018.

0102 7534/A

Podgorica, 15.10.2018. godine

**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST**

N/r direktora, gospodina Grgurovića

"TELEMACH" d.o.o.

Broj: 1025

Podgorica, 15.10.2018. god.

**Predmet:**

- **Dostava nove ponude sa cjenovnikom za Telemach usluge**
- **Dostava izmjena korisničke dokumentacije za Telemach usluge radi usklađivanja sa Zakonom o elektronskim komunikacijama**

Poštovani gospodine Grguroviću,

Telemach d.o.o. je na samom početku ovog mjeseca upoznao Agenciju sa namjerom da izvrši određene promjene u svojoj postojećoj Ponudi za Telemach usluge.

Ovim putem dostavljamo dodatne informacije o novinama i razlikama u odnosu na prethodnu Ponudu, listu korisničke dokumentacije koja se mijenja, pojašnjenje o izmjenama koje su predmet korisničke dokumentacije, i dostavljamo Vam na uvid predmetnu izmijenjenu korisničku dokumentaciju.

**Novine i razlike u odnosu na prethodnu Ponudu:**

- Uvodi se EON proizvod tj. EON PAKETI i EON BOX (napredni digitalni prijemnik), ali i Giga paket sa 1 Gbps brzinom interneta na GPON tehnologiji u Podgorici, koji je dostupan kao internet dodatak.  
Do sada je EON bio ponuđen samo kao aplikacija, koja je bila uključena u cijenu DUO I TRIO paketa, i mogla se dokupiti kao dodatak kod D3 (digitalna televizija, kao stand alone usluga). Sada imamo u ponudi i EON digitalne prijemnike, a sam EON program moći će da se prati i putem uređaja i putem aplikacije, a sve u zavisnosti od paketa koji korisnik odabere. EON kao dodatak neće više moći da se dokupi, već se EON može koristiti samo kao EON TV paket (kao stand alone usluga, bilo kao aplikacija, bilo putem digitalnog prijemnika), ili kao EON DUO I TRIO (koji se takođe može pratiti kao aplikacija, ili putem prijemnika, što zavisi od paketa). Sada će svi korisnici koji uzimaju EON pakete (stand alone ili bundle) morati da zaključe korisnički ugovor (do sada je to bila aplikacija uključena u cijenu paketa DUO/TRIO, i bila je kao dodatak uz D3 pakete koji je mogao svaki mjesec da se otkaže, te nije morao korisnički ugovor). Novina je da EON TV pakete mogu da koriste i korisnici na drugim internet mrežama, te će u tom smislu postojati poseban pretplatnički ugovor za korisnike koji koriste EON TV pakete van Telemach mreže.
- Postojeći D3 digitalni TV paketi ostaju dio ponude bez izmjena.
- Stare bundle pakete DUO/TRIO mijenjamo novim EON bundle paketima i to: EON (sa sve 3 usluge), EON DUO (EON TV+NET) i DUO TEL (DTV + TEL). Međutim postojećim korisnicima DUO/TRIO ne mijenjamo ništa (oni nastavljaju da koriste ove stare pakete), samo ih više neće biti u novoj ponudi.
- Standalone ponude Interneta i telefonije se ne mijenjaju.

**Izmjena korisničke dokumentacije:**

- Mijenjaju se ponuda sa cjenovnikom za Fiber Telemach usluge (DUO/TRIO paketi zamjenjuju se EON bundle paketima i uvodi se dodatak GIGA)
- Mijenja se standardna Ponuda sa cjenovnikom za Telemach usluge (pored D3 paketa, uvode se i EON TV paketi kao stand alone, DUO/TRIO paketi zamjenjuju se EON bundle paketima)
- Uvodi se novi korisnički UGOVOR O ZASNIVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA ZA EON USLUGU VAN TELEMACH MREŽE
- Mijenjaju se Opšti uslovi



- izvršeno je i prilagođavanje pretplatničkih ugovora za ostale Telemach usluge i za korisnike na Telemach mreži.

Izmjene korisničke dokumentacije se odnose na sljedeće:

### 1. OPŠTI USLOVI ZA TELEMACH USLUGE

(izmjene Opštih uslova odnose na izmjene u pogledu uvođenja EON tv paketa, te uvođenja EON Box-a (digitalnog prijemnika) I EON aplikacije, omogućivanje korišćenja navedenih usluga za korisnike koji koriste internet drugih operatora. U tom smislu, utvrđen je kvalitet usluge za: EON servis putem EON digitalnog prijemnika na Telemach mreži, EON servis putem EON digitalnog prijemnika na mrežama drugih operatora, EON servis preko EON aplikacije)

### 2. UGOVOR O ZASNIVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA ZA EON USLUGU VAN TELEMACH MREŽE (NA ODREĐENO VRIJEME)

- Ovaj korisnički ugovor namijenjen je korisnicima koji će koristiti naše EON TV pakete, a posredstvom interneta drugog ISP provajdera, tj. van Telemach mreže.

Koristili smo se postojećim ugovorom koji je odobren od strane Agencije I isti smo prilagodili uslovima korišćenja EON usluge van naše mreže.

- Korisnicima EON usluge smo dali mogućnost izbora u pogledu trajanja ugovora, te postoji opcija na neodređeno i opcija na određeno vrijeme. Korisnicima koji zaključe na određeno vrijeme, dali smo mogućnost da raskinu ugovor u svakom momentu, bez obaveze plaćanja naknada do isteka vremenskog trajanja na koji je ugovor zaključen. Međutim, ovi korisnici koji zaključe ugovor na određeno vrijeme, imaju pravo na odloženo plaćanje cijene priključenja digitalnog prijemnika, na način da neće morati da plate prilikom priključenja primjenika, što je inače pravilo, već samo ukoliko raskinu ugovor prijevremeno, a to ne bude prouzrokovano krivicom Telemach-a. Dakle, cijena priključenja se neće naplaćivati odmah ovim korisnicima, već prilikom raskida ugovora, ako se isti raskine prije isteka perioda na koji je zaključen. Ukoliko korisnik ne raskine ugovor prije isteka minimalnog obaveznog perioda, biće oslobođen plaćanja cijene priključenja digitalnog prijemnika, a koja je predviđena cjenovnikom. Sve navedeno je predviđeno u članu 19 i u stavu 2, člana 7 ugovora. Suština ovog rješenje, jeste da se pretplatniku koji koristi EON van naše mreže, omogući pogodnost u pogledu odloženog plaćanja cijene priključenja, te umjesto da je plati odmah po priključenju, platiće je prilikom raskida ugovora, ako se isti raskine tokom perioda na koji je ugovor zaključen, a korisnik neće morati da plaća naknade do isteka ugovora.
- Kvalitet usluge/reklamacije određeni su članom 8 ugovora

### 3. UGOVOR O ZASNIVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA NA NEODREĐENO VRIJEME ZA EON USLUGU VAN TELEMACH MREŽE

- Ovi korisnici nemaju pravo odloženog plaćanja cijene priključenja, niti oslobađanja od iste, već su dužni da je plate odmah (**član 7**)
- Kvalitet usluge/reklamacije određeni su **članovima 8 i 16**

### 4. UGOVOR O ZASNIVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA ZA TELEMACH USLUGE (na određeno vrijeme)

- Radi se o formi ugovora koja je namijenjena korisnicima koji su na našoj mreži, i ova forma se koristi za sve vrste usluga koje su u Ponudi.
- Ovo je forma na koju je ova Agencija dala saglasnost, i koja je pretrpjela manje izmjene zbog planirane izmjene Ponude.
- Izmjene se odnose na:
  - Manje izmjene u članu 1 – dodat stav 5
  - U članu 5 dodat zadnji stav
  - Član 9, zbog promjene naziva bundle paketa (ne zovu se više DUO I TRIO, već EON DUO I EON), izvršena je promjena terminologije, ali se nije mijenjala suština odredbi
  - U članu 14 dodat zadnji stav
  - Dodat član 3

- Član 12 st 6 dodat (ovo je bilo i ranije da se plaća renta, samo smo sada podvukli da bude i u ugovoru)
- 5. UGOVOR O ZASNIVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA NA NEODREĐENO VRIJEME ZA TELEMACH USLUGE**
- Namijenjen za korisnike na našoj mreži, koji ne žele da se obavežu na vremenski period, ali samim tim i ne dobijaju nikakve povoljnosti.
  - Ovaj ugovor posjeduje saglasnost agencije, i odredbe nisu mijenjane, izuzev manjih izmjena, kao kod ugovora na određeno (u članu 1 dodat st.5, dodat čl.3, manje dorade čl.6, zbog uvođenja EON digitalnog prijemnika, Kvalitet usluge/reklamacije određeni su članovima 7 i 17...)
- 6. UGOVOR O ZASNIVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA ZA TELEMACH FIBER PAKETE USLUGA**
- Ovaj ugovor posjeduje saglasnost agencije, i odredbe nisu mijenjane, izuzev manjih izmjena (U članu 1, dodat stav 5, dodat čl.3, doraden čl.6, Kvalitet usluge/reklamacije određeni su članovima 7 i 17...)

**Prilozi:**

- Svih 6 gore navedenih dokumenata
- Nova ponuda

Molimo Vas za utvrđivanje usaglašenosti predmetne dokumentacije sa ZEK-om i dobijanje saglasnosti za primjenu iste.

S poštovanjem,



**Telemach d.o.o. Podgorica**

*Aleksandra Spasojević*  
Ovlašteni zastupnik, Aleksandra Spasojević





**OPŠTI USLOVI**

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 preduslov da bi Pretplatnik po sopstvenom izboru koristio neku od ugovorom ponuđenih usluga, izuzev kada se radi o korišćenju EON servisa van Telemach mreže.

Pretplatnik plaća jednokratno cijenu priključenja na KDS.

Za korišćenje bilo koje od Telemach usluga, pretplatnici koji su priključeni na Telemach KDS mrežu, dužni su da plaćaju mjesečno održavanje.

Cijene priključenja na KDS i mjesečnog održavanja određene su Ponudom sa cjenovnikom objavljenim na web strani Telemach-a [www.telemach.me](http://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 nadoknade 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.

Pretplatnici koji se opredijele za korišćenje D3 usluge, dužni su da plate cijenu priključenja D3 digitalnog prijemnika, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Za digitalni prijemnik plaća se mjesečna renta prema Ponudi sa cjenovnikom na web strani [www.telemach.me](http://www.telemach.me) u dijelu „Korisnički servis“, a u zavisnosti od vrste digitalnog prijemnika.

#### Član 5.

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

Pretplatnik za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora može da se opredijeli 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.

Prilikom instalacije digitalnog prijemnika, Pretplatnik potpisuje Izvještaj o priključenju. Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu D3 može se opredijeliti 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](http://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/protivvrijednost opreme“ na web strani [www.telemach.me](http://www.telemach.me) u dijelu „Korisnički servis“.

### EON usluga

#### Član 7.

EON usluga podrazumijeva praćenje programskih sadržaja, u postpaid režimu pretplate, a u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom i akcijskim cjenovnikom, objavljenim na web stranici [www.telemach.me](http://www.telemach.me).

TV kanali raspoređeni su u EON TV pakete, koji su definisani Ponudom sa cjenovnikom za Telemach usluge, za koje Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu u skladu sa važećim cjenovnikom.

### Načini i preduslov korišćenja EON usluge

#### Član 8.

Pretplatnik može koristiti EON uslugu putem Telemach-ovog EON digitalnog prijemnika (u daljem tekstu: EON SMART Box), kao i putem EON aplikacije na Smart TV-u, ili drugom smart uređaju (tablet i smart telefon) ili na računaru, a u zavisnosti od Ponude sa cjenovnikom.

Pretplatnici koji su se opredijelili za paket koji podrazumijeva korišćenje EON TV usluge posredstvom EON SMART Box-a dužni su da plate cijenu priključenja za svaki pojedinačni digitalni prijemnik, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

EON SMART Box je vlasništvo Telemach-a i Pretplatnik može da ga iznajmi na korišćenje od Telemach-a, uz plaćanje mjesečne cijene (rente) na ime korišćenja, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, za svo vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa.

EON SMART Box predstavlja trajno vlasništvo Telemach-a i u slučaju iznajmljivanja EON SMART Box-a od strane Pretplatnika, Pretplatnik se obavezuje da isti vrati po prestanku ugovora/pretplatničkog odnosa u ispravnom stanju u roku od 7 (sedam)



dana od dana prestanka, ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da plati iznos iz dokumenta "Cjenovnik materijala i protivvrednost opreme", na web strani [www.telemach.me](http://www.telemach.me) u dijelu „Korisnički servis“.

Preduslov za korišćenje EON aplikacije je da korisnik posjeduje adekvatan uređaj koji tehnički podržava korišćenje EON-a.

Da bi ispravno radile sve funkcionalnosti EON servisa, Pretplatnik mora imati pristup Internetu Telemach-a ili drugog operatora, sa minimalnim kvalitetom protoka koji je propisan ovim uslovima korišćenja.

#### **Način korišćenja EON usluge od strane Pretplatnika i ograničenja**

##### **Član 9.**

Pretplatnici se mogu prijaviti za korišćenje EON servisa i za odabrani paket putem Telemach sajta ([www.telemach.me](http://www.telemach.me)), Telemach kontakta centra ili putem Telemach prodajnih mjesta.

Pretplatnik ima opciju promjene paketa u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Maksimalan broj uređaja koje korisnik može registrovati za korišćenje EON aplikacije, odnosno maksimalan broj uređaja na kojima može istovremeno koristiti aplikaciju određen je Ponudom sa cjenovnikom i zavisi od izabranog paketa.

Kako svaki elektronski uređaj ima svoja ograničenja procesorske snage i memorije, kod svih načina korišćenja EON servisa u slučaju paralelnog korišćenja više aplikacija može doći do umanjenja performansi EON SMART Box-a i EON servisa.

Ograničenje Pretplatnicima u gledanju programskih sadržaja postoji kada bilo koji Pretplatnik gleda programski sadržaj putem EON-a preko druge Internet mreže (i to do 70% kanala u zavisnosti koju Internet mrežu - ISP provajdera koristi).

Pretplatnici koji koriste EON uslugu preko Internet mreže drugog operatora, imaju pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kom momentu. Obaveze Pretplatnika, u slučaju raskida pretplatničkog ugovora su vraćanje opreme koja je vlasništvo Telemach-a, na način utvrđen ovim opštim uslovima i pretplatničkim ugovorom i plaćanje naknada utvrđenih Ponudom sa cjenovnikom za pruženu uslugu do dana raskida ugovora.

Istovremena upotreba različitih pretraživača na istovjetnom uređaju će se smatrati kao korišćenje više uređaja, tj. svaka upotreba pretraživača na jednom uređaju, biće smatrana jednim uređajem (npr. od datih 3, odnosno 1, u zavisnosti od vrste Pretplatnika), tako da Pretplatnik po ovom osnovu neće imati pravo da zahtjeva dodatne sesije putem pretraživača.

Pretplatnik može da upravlja registrovanim uređajima putem Telemach korisničkog portala.

#### **Pristupanje EON usluzi i zaštita podataka**

##### **Član 10.**

Pretplatnik prilikom pristupanja usluzi unosi tačne lične podatke (registracija).

Pretplatnik je saglasan da Telemach može u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti da prikuplja i obrađuje njegove podatke.

Razlozi zbog kojih Telemach može da obrađuje lične podatke radi ispunjenja svojih zakonskih obaveza, navedeni su u ovim Opštim uslovima.

Telemach traži od Pretplatnika izričit pristanak da može da obrađuje lične podatke radi potreba marketinga u smislu obavještanja o ponudama, proizvodima i uslugama koje Pretplatnik želi i za koje je zainteresovan. Pristanak koji Pretplatnik da u ove svrhe Pretplatnik može u svakom trenutku povući u kojem slučaju Telemach prestaje sa ovom obradom.

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 dodijeljenih autentifikacionih podataka, Telemach zadržava pravo da takvom Pretplatniku ukine pristup servisu. Telemach će o tome prethodno obavijestiti Pretplatnika, kao i o razlozima ukidanja pristupa servisu.



**Reklamacije Pretplatnika za EON uslugu****Član 11.**

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 neostvarivanja pregleda sadržaja koje nije prouzrokovano njegovom krivicom (u slučaju smetnji u prijemu zbog lošeg kvaliteta slike emitera, i u drugim slučajevima navedenim u ovim opštim uslovima).

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

**Kvalitet EON servisa****Član 12.**

Telemach neće snositi odgovornost za bilo koji slučaj nemogućnosti korišćenja EON usluge 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.

Telemach odgovara za kvalitet EON servisa na Telemach mreži, i to na način kako je utvrđeno odredbama ovih opštih uslova koje se odnose na kvalitet pružanja internet usluga Telemach-a i rješavanja reklamacija.

**Član 13.**

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

**EON servis putem EON SMART Box-a na Telemach mreži.**

EON SMART Box je baziran na Android platformi i uz EON servis omogućava osim korišćenja EON servisa i korišćenje aplikacija trećih (third party services and apps) koji su sertifikovani od strane Google-a. Navedene aplikacije nisu pod kontrolom Telemach-a i Telemach ne može da garantuje za njihov kvalitet. Ove aplikacije koriste resurse EON SMART Box-a i internet vezu za svoj rad. U slučajevima kada aplikacije trećih ne rade paralelno sa EON servisom na istom EON SMART Box-u, Telemach garantuje funkcionisanje EON usluge uz primjenu standardnih rokova za otklanjanje eventualnih reklamacija i na način propisan ovim Opštim uslovima za Telemach usluge.

**EON usluga putem EON SMART Box-a na mrežama drugih operatera.**

Kako bi EON usluga ispravno funkcionisala, potrebno je da Pretplatnik ima aktivnu uslugu širokopojasnog Interneta od drugog operatera i povezan EON SMART Box sa modemom operatera koji pruža uslugu interneta mrežnim UTP kablom. Performanse EON usluge i kvalitet slike zavise od brzine Internet usluge koja se koristi od drugog operatera, za čiji kvalitet Telemach ne može da garantuje. Preporučene minimalne brzine Interneta za kvalitetno korišćenje usluge su: minimalni protok od 1Mbps za SD, odnosno 5Mbps za HD sadržaj. Za postizanje optimalnih performansi i praćenje usluge sa najboljim kvalitetom slike, preporučena brzina protoka je od 5Mbps za SD i 10Mbps za HD rezoluciju. Reklamacije za korišćenje EON usluge na EON SMART Box-u koje nisu prouzrokovane kvalitetom Internet servisa na koji je Pretplatnik povezan, Telemach će rješavati u okviru 72 časa, a najkasnije u roku 96 časova, u zavisnosti od ozbiljnosti smetnji.

**EON servis preko EON aplikacije.**

Performanse EON aplikacije i kvalitet slike 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 SmartTV-u ili drugom smart uređaju (tablet i smart telefon), ili na računaru 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 SmartTV-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 smart TV-u, drugom smart uređaju (tablet i smart telefon) ili na računaru 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 servisa preko aplikacije, kao i generalno stabilnost same Internet usluge u zavisnosti od opterećenja mreže ili samog uređaja na kojem se koristi EON aplikacija, 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 SmartTV-a, preporuka je da se televizor poveže na internet putem LAN kabla.

Usluga preko EON aplikacije može se pratiti na preporučenim uređajima određenih minimalnih karakteristika i performansi. Minimalne karakteristike i performanse za korišćenje 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	MacBook, MacBook Pro, MacBook Air, Mac Pro, Mac mini, iMac Intel od OS X 10.10



Opera - od verzije 30

**Napomena 1:** Verzije operativnih sistema i browsera su promjenjive i zastarijevaju nakon određenog vremena, odnosno prestaju biti podržani, te će u saglasnosti sa tim 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 koje nisu prouzrokovane kvalitetom Internet servisa na koji je Pretplatnik povezan, Telemach će rješavati u okviru 72 časa, a najkasnije u roku od 96 časova, u zavisnosti od ozbiljnosti smetnji. 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.

**Napomena 2:** Prelaskom sa korišćenja EON servisa sa EON aplikacije na korišćenje servisa preko EON SMART Box-a, primjenjuju se odredbe ovog člana vezane korišćenje EON servisa putem EON SMART Box-a na Telemach mreži, odnosno korišćenje EON servisa putem EON SMART Box-a na mrežama drugih operatera.

**Napomena 3:** Telemach ne odgovara za potencijalno loše funkcionisanje perifernih uređaja koje Pretplatnik sam nabavi i koristi za EON servis (BlueTooth slušalice, Joypad-ove, tastature, daljinske upravljače, USB tastature, miševe, hard diskove i dr.).

#### Član 14.

Telemach neće odgovarati za bilo koju direktnu ili indirektnu štetu koja bi mogla nastati uslijed prekida Internet konekcije ili opterećenja mreže prilikom korišćenja EON servisa. Telemach odgovara za prekid svoje internet usluge, na način utvrđen ovim opštim uslovima i ugovorom, i u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama.

#### Član 15.

Pretplatnik prihvatanjem ovih uslova korišćenja potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obaviješten o komercijalnoj svrsi ponude Telemach -a vezano za osnovna obilježja servisa, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telemach -a, prodajnoj cijeni, kao i o drugim podacima određenim zakonom, a koji su svi sadržani u ovim uslovima korišćenja i Ponudi sa cjenovnikom.

Telemach će prestati sa pružanjem usluge ukoliko Pretplatnik u roku od 15 dana od dana aktivacije EON servisa ne zaključi ugovor za korišćenje EON servisa.

### INTERNET

#### Član 16.

Usluga Interneta koju Pretplatnik odabere podrazumijeva korišćenje kablovskog Interneta, odnosno izabranog Internet paketa u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. Pretplatnik se može opredijeliti 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 17.

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](http://www.telemach.me) u dijelu „Korisnički servis“ i nalaze se u poslovnicama 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 opredijelo na osnovu Ponude sa cjenovnikom.

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

#### Član 18.

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](http://www.telemach.me) u dijelu „Korisnički servis“.

#### Član 19.

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

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

#### Član 20.

Telemach ne odgovara za:

- Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju dijelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
- Za prekide i greške na mreži ukoliko su nastale greškom korisnika ili u slučaju više sile;
- Štetu koju Pretplatnik nedozvoljenim 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, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje u smislu člana 12. Opštih uslova. Pretplatnik odgovara Telemach-u za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih pretplatnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem u smislu člana 12. Opštih uslova.

#### Član 21.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim 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 „Politici prihvatljivog korišćenja Interneta“ i „Tehničkim uslovima za Internet“, a koji se nalaze na web strani [www.telemach.me](http://www.telemach.me).

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši djelo neloyalne 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 nedozvoljenim 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 prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja.

#### Član 22.

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 ukine 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 nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, a po nalogu navedenih organa.

### TELEFONIJA

#### Član 23.

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](http://www.telemach.me) pod „Korisnički servis“.

#### Unifon aplikacija

##### Član 23a

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 računu za fiksni geografski broj, bez potpisivanja dodatnog ugovora za 078 broj.

#### Član 24.

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

#### Član 25.

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

#### Član 26.

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](http://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 27.**

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 28.**

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 unijeti 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 29.**

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 30.**

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 cijelosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem osnovne i dodatne linije.

**Član 31.**

Telemach će na zahtjev Pretplatnika čiji su lični podaci registrovani kod Telemach-a, obezbijediti 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 slanja poštom Telemach će Pretplatniku izvršiti naplatu troškova otpreme u odnosu na važeći cjenovnik poštanskog operatora.

Pravo na specifikaciju odlaznih poziva pretplatnik može ostvariti najkasnije 60 dana od dana deaktivacije broja.

**Član 32.**

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 i/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 prekida pružanja usluge.

**Član 33.**

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 34.**

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



Odredbe 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 spriječavanja zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

Telemach će objavljivati 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 35.**

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

Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku 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 Pretplatnik 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, Pretplatnik će biti dužan da nastavi da koristi 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 neispunjenja 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, ugovor koji je zaključio za TRIO uslugu se automatski smatra raskinutim.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 7 dana od davanja obavještenja Telemach-a ne zaključi 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 36.**

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

Paketi usluga podrazumijevaju više osnovnih i naprednih usluga Telemach televizije, interneta i fiksne telefonije, za koje pretplatnici plaćaju jedinstvenu cijenu utvrđenu zvaničnim cjenovnikom.

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.

Korisnik EON paketa, koji u sebi sadrži EON tv uslugu, može EON TV uslugu pratiti posredstvom različitih uređaja, a što zavisi od paketa za koji se opredijelio.



Pretpatnici koji su se opredijelili za paket koji podrazumijeva korišćenje EON TV usluge posredstvom EON SMART Box-a dužni su da plate cijenu priključenja EON SMART box-a, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, a u slučaju priključenja dodatnog digitalnog prijemnika, plaćaju cijenu priključenja i za svaki dodatni prijemnik, a sve u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Za digitalni prijemnik plaća se mjesečna renta prema Ponudi sa cjenovnikom na web strani [www.telemach.me](http://www.telemach.me) u dijelu „Korisnički servis“, a u zavisnosti od vrste digitalnog prijemnika.

Pretpatnik 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 Pretpatnik 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 Pretpatnički ugovor, a postojeći Ugovor po osnovu kojeg je Pretpatnik koristio veću bundle uslugu će se automatski raskinuti, a Pretpatnik 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 aje povoljnije za Pretpatnika. Ukoliko Pretpatnik 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.

Pretpatnik 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 Pretpatnik će sa Telemach-om zaključiti novi Ugovor, a prethodni se automatski raskida, bez obaveze plaćanja naknada za prijevremeni raskid.

#### Član 37.

Korišćenjem EON-a, Pretpatnik prihvata ove uslove korišćenja.

Prihvatanjem ovih uslova korišćenja Pretpatnik 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 38.

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 Pretpatnika pisanim putem najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena.

### ZAJEDNIČKE ODREDBE

#### Član 39.

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

Korisnik bilo koje Telemach usluge, dužan je da sa Telemach-om zaključi Pretpatnički ugovor.

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

Pretpatnik 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 Pretpatnika na mrežu u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora. Telemach ima pravo da odbije zahtjev Pretpatnika za zaključenje Ugovora iz sljedećih razloga: ako zahtjev za zasnivanje pretpatničkog 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 pretpatnički 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 valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u punomoćju za zastupanje; ako su podaci o identitetu podnosioca zahtjeva netačni.

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



Trajanje pretplatničkog ugovora i produženje ugovora definisani su Pretplatničkim ugovorom.

#### Član 40.

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 obaveze 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 zbirnom računu. Dospelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga je 15. 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 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.

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 priključka/opreme, 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 41.

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

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

#### Član 42.

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 pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na [info@telemach.co.me](mailto: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 43.**

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](http://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 i/ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za 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 garantove 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 44.**

Opravke 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 nevraćanja opreme u zavisnosti od vrste opreme, a u iznosu iz dokumenta „Cjenovnik/protivvrijednost opreme“, koji je objavljen na internet stranici Telemach-a. Telemach se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na opremi, osim onih koji nastanu 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 obavijestiti 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 45.

Telemach odgovora 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 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, 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, sabotažu, 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 određenih programskih sadržaja. Telemach ne garantuje Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

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 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 46.

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 vida 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 zahtjevati 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 nedozvoljeno ponašanje, te se Pretplatnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi Telemach od bilo kakvih štetnih posledica 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 dece i omladine.

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

1. ako se pretplatnički 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 nedozvoljenih 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/eve 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 povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.

#### Član 47.

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 48.

Telemach će kada Pretplatnik u pisanom obliku prijavi i opiše način, odnosno sadržinu, okvirni 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, prosljeđuje tom operatoru prijavu 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 prosljeđenim prijavama iz stava 3. ovog člana.



**Postupanje sa podacima o ličnosti****Član 49.**

Pretplatnik se obavezuje da dostavi Telemach-u kompletne i ispravne podatke, uključujući ime i prezime, adresu, matični broj (nije obavezan, ali ukoliko ga Pretplatnik unese na pretplatnički ugovor, isti mora biti tačan), 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 te zbog toga pismena pošiljka (obavještenje, račun i dr.) ne može bit 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, ili unijete prilikom registracije na neku od aplikacija, u mjeri u kojoj je to potrebno za izvršenje ovog Ugovora, tj. radi registracije, zaključivanja, izvršavanja, izmjene ili raskida pretplatničkog ugovora, naplate potraživanja, rješavanje odštetnog zahteva i naplata potraživanja ili ustupanja trećem licu radi naplate potraživanja, za potrebe istraživanja tržišta, u mjeri potrebnoj da se ova svrha ostvari, radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod Pretplatnika, radi statističke obrade podataka o ostvarenim elektronskim komunikacijama koji se odnose na gledanost televizijskih sadržaja, 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 cilju naplate dospjelih a neizmirenih potraživanja od strane trećeg lica koje je angažovao Telemach u cilju 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 50.**

Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku podnošenjem zahtjeva za isto u pisanoj formi.

Ukoliko Pretplatnik podnese jednostrani raskid Ugovora, odnosno otkaže 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 zaključenja 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 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.

Odredbe o plaćanju naknade iz prethodnog stava primenjuju 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 zloupotrebljava 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 utvrđenim Pretplatničkim ugovorom, Opštim uslovima i u svim slučajevima predviđenim važećim pozitivnim propisima.

#### Član 51.

Distancionu 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 52.

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 naslijeđivanjem se upodobljava slučaj univerzalne sukcesije prava i obaveza pravnog lica.

#### Završne odredbe

#### Član 53.

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 54.

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](http://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.







Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka 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  
koga zastupa izvršni direktor Milija Zeković (u daljem tekstu: Telemach ili Operator) sa jedne strane;

i

2. **Pretpatnika**, s druge strane

Ime i prezime / naziv : \_\_\_\_\_

Ovlašćeno lice: \_\_\_\_\_

Adresa stanovanja/sjedište: \_\_\_\_\_

JMBG (nije obavezno popuniti) \_\_\_\_\_

PIB \_\_\_\_\_

br. lične karte / pasoš  
(obavezno popuniti) \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

faks \_\_\_\_\_

mobilni \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Adresa z aprijem pošte i računa: \_\_\_\_\_

Adresa na kojoj se koristi  
usluga: grad \_\_\_\_\_

ulica \_\_\_\_\_

br

podbr  
oj

spra  
t

stan \_\_\_\_\_

(zajedno: "Ugovorne strane"; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa u daljem tekstu "Pretplatnički ugovor" ili samo "Ugovor")

**Podaci za isporuku fakture/računa i dugovanja pretplatniku**

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

Saglasan sam da primam račune i obavještenje o 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 Telemach-ove usluge EON, van Telemach mreže.

Sastavni dio ovog Ugovora je Ponuda sa cjenovnikom koja sadrži uslove korišćenja izabrane usluge i izabranog paketa i listu TV kanala, Akcijski cjenovnik (za Pretplatnike koji se odluču 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 djelova, kao i tekstom Opštih uslova korišćenja i pružanja Telemach usluge.

Uslovi za korišćenje izabrane/izabranih usluga/opcija, izbor paketa, neophodna oprema za korišćenje usluge, minimalni kvalitet i druga međusobna prava i obaveze ugovornih strana definisani su Opštim uslovima korišćenja i pružanja Telemach usluga, Ponudom sa cjenovnikom i drugim dokumentima iz Priloga usluga i opcija Ugovora, objavljenim na web sajtu [www.telemach.me](http://www.telemach.me).

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](http://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".

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 prapratnim dokumentima koja su objavljena na internet stranici Telemach-a.

## Član 2.

Ovim Ugovorom se određuju međusobna prava i obaveze u vezi korišćenja usluge EON-a koja se odnosi na praćenje određenog broja TV kanala u programskom paketu preko Interneta, a van Internet mreže Telemach-a, odnosno preko drugog ISP provajdera.

Pretplatnik preko EON-a, na mre može pratiti najmanje 70 % TV kanala iz odabranog programskog paketa.

EON se može pratiti preko drugog ISP provajdera (na mrežama drugih operatera) putem EON digitalnog prijemnika koji dobija na korišćenje za vrijeme trajanja ugovora ili preko EON aplikacije..

Pretplatnik se na osnovu Priloga usluga i opcija Ugovora koji je sastavni deo Ugovora, opredjeljuje za pakete usluga uz posebne pogodnosti definisane Ponudom sa cjenovnikom, odnosno akcijskom ponudom.

Pretplatnik svojim potpisom potvrđuje da je upoznat sa uslovima i dokumentima koji su navedeni u Prilogu usluga i opcija Ugovora.



### **Član 3.**

Radi korišćenja usluge Pretplatnik se registruje na web sajtu [www.telemach.co.me](http://www.telemach.co.me) unoseći svoje lične podatke i potvrđujući Uslove korišćenja usluge.

### **Član 4.**

Osnovne obaveze Telemach-a su da Pretplatniku omogući korišćenje usluge iz ovog Ugovora, a osnovne obaveze Pretplatnika su plaćanje pripadajuće naknade za uslugu/e, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

### **Član 5.**

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

### **Član 6.**

Telemach se obavezuje da Pretplatniku aktivira uslugu 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 izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

### **Član 7.**

Ukoliko Pretplatnik koristi EON digitalni prijemnik, Telemach Pretplatniku dostavlja i uputstvo za upotrebu tog prijemnika na crnogorskom jeziku, a na svojoj internet stranici objavljuje tehničke karakteristike opreme koja se može koristiti u mreži Telemach-a.

Pretplatnik je upoznat i saglasan da je dužan da plati jednokratnu cijenu priključenja odabranog digitalnog prijemnika, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom. Zaključenjem ovog pretplatničkog ugovora na određeno vrijeme, Pretplatnik stiče pravo na odloženo plaćanje naknade za priključenje digitalnog prijemnika, na način što navedenu naknadu neće platiti prije priključenja uređaja, već prilikom raskida pretplatničkog ugovora, ukoliko ovaj ugovor bude raskinut prije isteka perioda na koji je zaključen. Pretplatnik će biti u potpunosti oslobođen plaćanja naknade za priključenje digitalnog prijemnika, ukoliko ovaj ugovor ne bude raskinut prije isteka perioda na koji je zaključen.

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 i/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 nevratanja 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 8.**

Tehnički uslovi za ispravno i kvalitetno funkcionisanje EON usluge van Telemach mreže propisani su Opštim uslovima za Telemach usluge (preporučene minimalne brzine Interneta za kvalitetno korišćenje usluge, preporučeni uređaji određenih minimalnih karakteristika i performansi i ostale preporuke za bolji kvalitet slike).

Pretplatnik potvrđuje potpisivanjem ovog Ugovora, da je upoznat da je uslov za ispravno funkcionisanje EON usluga putem EON digitalnog prijemnika na mrežama drugih operatera da Pretplatnik ima aktivnu uslugu širokopojasnog Interneta od drugog operatera, te da performanse EON usluga i kvalitet slike zavise od brzine Internet usluge koja se koristi od drugog operatera, za čiji kvalitet Telemach ne može da garantuje.

Reklamacije za korišćenje EON usluga na digitalnom prijemniku koje nisu prouzrokovane kvalitetom Internet usluga na koji je Pretplatnik povezan, Telemach će rješavati u okviru 72 časa, a najkasnije u roku od 96 časova, u zavisnosti od ozbiljnosti smetnji.

Pretplatnik potvrđuje potpisivanjem ovog Ugovora da je upoznat da performanse EON aplikacije i kvalitet slike na mrežama drugih operatera zavise da 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.

Reklamacije za korišćenje aplikacije EON na podržanim uređajima koje nisu prouzrokovane kvalitetom Internet usluga na koji je Pretplatnik povezan, Telemach će rješavati u okviru 72 časa, a najkasnije u roku od 96 časova, u zavisnosti od ozbiljnosti smetnji. 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.

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

Kvalitet EON usluge putem digitalnog prijemnika van Telemach mreže i EON aplikacije, bliže su određeni Opštim uslovima, u dijelu Kvalitet EON usluge.



#### **Član 9.**

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 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, 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 nedvosmislen način obaviješten 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 i Akcijskom cjenovniku koji su navedeni u Prilogu ovog Ugovora, a što je Pretplatnik prethodno potvrdio i elektronskim putem prilikom registracije i aktivacije usluge.

Pretplatnik će biti zadužen za mjesečnu naknadu odabrane usluge, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, počevši od dana aktivacije usluge I zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pored mjesečne naknade za odabrani paket, Pretplatnik je dužan da plaća I mjesečnu naknadu na ime korišćenja svakog pojedinačnog digitalnog prijemnika (renta), u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

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 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 dospelog 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, kao I da će u slučaju promjene navedenih podataka, obavijestiti Telemach bez odlaganja.

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 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.

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 izvršice 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.

Telemach ima pravo naplate naknade za preseljenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

#### 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 koju/i je koristio do momenta privremenog isključenja.

#### Član 16.

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 elektronskim putem na [info@telemach.co.me](mailto: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 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za 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 usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice), i u drugim slučajevima koji isključuju odgovornost Telemach-a i za situacije za koje Telemach ne garantuje, a koje su propisane ovim ugovorom i Opštim

uslovima za Telemach usluge.

#### 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 pisanom ili elektronskom obliku, a koje će sadržati upozorenje na obavezu 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/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.

U slučaju isključenja 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.

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 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 cijenu priključenja digitalnog prijemnika, utvrđenu Ponudom sa cjenovnikom, za svaki priključeni digitalni prijemnik, a koju nije platio prije samog priključenja navedene opreme.

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

Pretplatnik neće biti obavezan da plati naknadu iz stava 4 ovog člana, u slučaju da 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.

Pretplatnik se obavezuje da u slučaju raskida pretplatničkog ugovora i prestanka korišćenja usluge, bez obzira na razlog, vrati opremu koja je vlasništvo Telemach-a u ispravnom stanju i bez oštećenja, na način utvrđen opštim uslovima i ovim pretplatničkim ugovorom, kao i da izmiri sve obaveze nastale do dana raskida ovog ugovora, a po osnovu korišćenja usluge.



U slučaju nevraćanja opreme, ili nevraćanja u roku, stanju i na način utvrđen opštim uslovima i pretplatničkim ugovorom, Pretplatnik se obavezuje da Telemach-u 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 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 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.

Za Telemach d.o.o.

Pretplatnik: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Izvršni direktor



**Prilog ugovora**

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Cijena priključenja	
4.	Opis akcije/period pogodnosti	
5.	Usluga (Paket) / Akcijska cijena	
6.	Trajanje ugovorne obaveze u mjesecima	
7.		
8.		

	Naziv dokumenta	Datum važenja
1	STANDARDNA PONUDA SA CIENOVNIKOM	
2	AKCIJSKI CIENOVNIK	
3	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	
4		
5		

Za Telemach d.o.o.

Pretplatnik: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Izvršni 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**, Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, PIB: 02811618, PDV: 30/31-09953-5 koga zastupa izvršni direktor Milija Zeković (u daljem tekstu: Telemach ili Operator) sa jedne strane;

I

2. **Pretplatnika**, sa druge strane:

Ime i prezime / naziv : \_\_\_\_\_

Ovlašćeno lice: \_\_\_\_\_

Adresa stanovanja/sjedište: \_\_\_\_\_

JMBG (nije obavezno popuniti) \_\_\_\_\_

PIB \_\_\_\_\_

br. lične karte / pasoš  
(obavezno popuniti) \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

faks \_\_\_\_\_

mobilni \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Adresa z aprijem pošte I računa: \_\_\_\_\_

Adresa na kojoj se koristi

usluga: grad \_\_\_\_\_

ulica \_\_\_\_\_

br \_\_\_\_\_

podbr  
oj \_\_\_\_\_spra  
t \_\_\_\_\_

stan \_\_\_\_\_

(zajedno: "Ugovorne strane"; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa u daljem tekstu "Pretplatnički ugovor" ili samo "Ugovor")

**Podaci za isporuku fakture/računa i dugovanja pretplatniku**

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

Saglasan sam da primam račune i obavještenje o 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 Telemach-ove usluge EON, van Telemach mreže.

Sastavni dio ovog Ugovora je 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 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 djelova, kao i tekstom Opštih uslova korišćenja i pružanja Telemach usluge.

Uslovi za korišćenje izabrane/izabranih usluga/opcija, izbor paketa, neophodna oprema za korišćenje usluge, minimalni kvalitet i druga međusobna prava i obaveze ugovornih strana definisani su Opštim uslovima korišćenja i pružanja Telemach usluga, Ponudom sa cjenovnikom i drugim dokumentima iz Priloga usluga i opcija Ugovora, objavljenim na web sajtu [www.telemach.me](http://www.telemach.me).

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](http://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".

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 prpratnim dokumentima koja su objavljena na internet stranici Telemach-a.

## Član 2.

Ovim Ugovorom se određuju međusobna prava i obaveze u vezi korišćenja usluge EON-a koja se odnosi na praćenje određenog broja TV kanala u programskom paketu preko Interneta, a van Internet mreže Telemach-a, odnosno preko drugog ISP provajdera.

Pretplatnik preko EON-a, van internet mreže Telemach-a, može pratiti najmanje 70 % TV kanala iz odabranog programskog paketa.

EON se može pratiti preko drugog ISP provajdera (na mrežama drugih operatora) putem EON digitalnog prijemnika koji dobija na korišćenje za vrijeme trajanja ugovora ili preko EON aplikacije.

Pretplatnik se na osnovu Priloga usluga i opcija Ugovora koji je sastavni deo Ugovora, opredjeljuje za pakete usluga uz posebne pogodnosti definisane Ponudom sa cjenovnikom.

Pretplatnik svojim potpisom potvrđuje da je upoznat sa uslovima i dokumentima koji su navedeni u Prilogu usluga i opcija Ugovora.



### **Član 3.**

Radi korišćenja usluge Pretplatnik se registruje na web sajtu [www.telemach.co.me](http://www.telemach.co.me) unoseći svoje lične podatke i potvrđujući Uslove korišćenja usluge.

### **Član 4.**

Osnovne obaveze Telemach-a su da Pretplatniku omogući korišćenje usluge iz ovog Ugovora, a osnovne obaveze Pretplatnika su plaćanje pripadajuće naknade za uslugu/e, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

### **Član 5.**

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

### **Član 6.**

Telemach se obavezuje da Pretplatniku aktivira uslugu 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 7.**

Ukoliko Pretplatnik koristi EON digitalni prijemnik, Telemach Pretplatniku dostavlja i uputstvo za upotrebu tog prijemnika na crnogorskom jeziku, a na svojoj internet stranici objavljuje tehničke karakteristike opreme koja se može koristiti u mreži Telemach-a.

Pretplatnik je upoznat i saglasan da je dužan da plati jednokratnu cijenu priključenja odabranog digitalnog prijemnika, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

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 i/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.

**Ustanovljeno.**

Tehnički uslovi za ispravno i kvalitetno funkcionisanje EON usluge van Telemach mreže propisani su Opštim uslovima za Telemach usluge (preporučene minimalne brzine Interneta za kvalitetno korišćenje usluge, preporučeni uređaji određenih minimalnih karakteristika i performansi i ostale preporuke za bolji kvalitet slike).

Pretplatnik potvrđuje potpisivanjem ovog Ugovora, da je upoznat da je uslov za ispravno funkcionisanje EON usluga putem EON digitalnog prijemnika na mrežama drugih operatera da Pretplatnik ima aktivnu uslugu širokopojasnog Interneta od drugog operatera, te da performanse EON usluga i kvalitet slike zavise od brzine Internet usluge koja se koristi od drugog operatera, za čiji kvalitet Telemach ne može da garantuje.

Reklamacije za korišćenje EON usluga na digitalnom prijemniku koje nisu prouzrokovane kvalitetom Internet usluga na koji je Pretplatnik povezan, Telemach će rješavati u okviru 72 časa, a najkasnije u roku od 96 časova, u zavisnosti od ozbiljnosti smetnji.

Pretplatnik potvrđuje potpisivanjem ovog Ugovora da je upoznat da performanse EON aplikacije i kvalitet slike na mrežama drugih operatera zavise da 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.

Reklamacije za korišćenje aplikacije EON na podržanim uređajima koje nisu prouzrokovane kvalitetom Internet usluga na koji je Pretplatnik povezan, Telemach će rješavati u okviru 72 časa, a najkasnije u roku od 96 časova, u zavisnosti od ozbiljnosti smetnji. Reklamacije za korišćenje aplikacije na ostalim uređajima, Telemach će nastojati riješiti u najkraćem mogućem roku i/ili kroz redovne systemske nadogradnje EON-a, ukoliko je to moguće, s obzirom na ograničenja uređaja s kojih se EON u svakom pojedinačnom slučaju koristi.

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

Kvalitet EON usluge putem digitalnog prijemnika van Telemach mreže i EON aplikacije, bliže su određeni Opštim uslovima, u dijelu Kvalitet EON usluge.



#### **Član 9.**

U cilju obezbjeđenja 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 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 ovlašćen da privremeno isključi Pretplatnika, 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 nedvosmislen način obaviješten 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 i Ponudi sa cjenovnikom, koji su navedeni u Prilogu ovog Ugovora, a što je Pretplatnik prethodno potvrdio i elektronskim putem prilikom registracije i aktivacije usluge.

Pretplatnik će biti zadužen za mjesečnu naknadu odabrane usluge, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, počevši od dana aktivacije usluge I zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pored mjesečne naknade za odabrani paket, Pretplatnik je dužan da plaća I mjesečnu naknadu na ime korišćenja svakog pojedinačnog digitalnog prijemnika (renta), u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga iskazana pojedinačno i jasno.

Dospjlost 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, ovlašćeno lice i ostalo) koje je naveo u zaglavlju ovog ugovora, i obrascu za registraciju korisnika, jesu tačni i istiniti podaci, kao I da će u slučaju promjene navedenih podataka, obavijestiti Telemach bez odlaganja.

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 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 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.

Telemach ima pravo naplate naknade za preseljenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

#### 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 koju/i je koristio do momenta privremenog isključenja.

#### Član 16.

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 elektronskim putem na [info@telemach.co.me](mailto: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 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za 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 usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice), i u drugim slučajevima koji isključuju odgovornost Telemach-a i za situacije za koje Telemach ne garantuje, a koje su propisane ovim ugovorom i Opštim

uslovima za telemacn usluge.

#### **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 sabotaza, 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 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 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/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.

U slučaju isključenja 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.

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 neodređeno 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 se obavezuje da u slučaju raskida pretplatničkog ugovora i prestanka korišćenja usluge, bez obzira na razlog, vrati opremu koja je vlasništvo Telemach-a u ispravnom stanju i bez oštećenja, na način utvrđen opštim uslovima i ovim pretplatničkim ugovorom, kao i da izmiri sve obaveze nastale do dana raskida ovog ugovora, a po osnovu korišćenja usluge.

U slučaju nevraćanja opreme, ili nevraćanja u roku, stanju i na način utvrđen opštim uslovima i pretplatničkim ugovorom, Pretplatnik se obavezuje da Telemach-u 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 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 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.

**Za Telemach d.o.o.**

**Pretplatnik**

---

---





**Prilog ugovora**

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Cijena priključenja	
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

**Sastavni elementi ugovora**

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

Za Telemach d.o.o.

Pretplatnik

---

---







ID broj: 8110100272

Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka 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 koga zastupa izvršni direktor Milija Zeković (u daljem tekstu: Telemach ili Operator) sa jedne strane;

i

2. **Pretplatnika**, sa druge strane:

Ime i prezime / naziv : \_\_\_\_\_

Ovlašćeno lice: \_\_\_\_\_

Adresa stanovanja/sjedište: \_\_\_\_\_

JMBG (nije obavezno popuniti) \_\_\_\_\_

PIB \_\_\_\_\_

br. lične karte / pasoš  
(obavezno popuniti) \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

faks \_\_\_\_\_

mobilni \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Adresa z aprijem pošte i računa: \_\_\_\_\_

Adresa na kojoj se koristi

usluga: grad \_\_\_\_\_

ulica \_\_\_\_\_

br \_\_\_\_\_

podbr  
oj \_\_\_\_\_spra  
t \_\_\_\_\_

stan \_\_\_\_\_

(zajedno: "Ugovorne strane"; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa u daljem tekstu "Pretplatnički ugovor" ili samo "Ugovor")

**Podaci za isporuku fakture/računa i dugovanja pretplatniku**

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

Saglasan sam da primam račune i obavještenje o 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 je 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 Obrascem za registraciju Pretplatnika, i Opštim uslovima, a sve uz saglasnost Pretplatnika i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

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

Uslovi za korišćenje izabrane/izabranih usluga/opcija, izbor paketa, neophodna oprema za korišćenje usluge, minimalni kvalitet i druga međusobna prava i obaveze ugovornih strana definisani su Opštim uslovima korišćenja i pružanja Telemach usluga, Ponudom sa cjenovnikom i drugim dokumentima iz Priloga ovog Ugovora, objavljenim na web sajtu [www.telemach.me](http://www.telemach.me).

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](http://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 priloženim 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 deo Ugovora, može opredijeliti za dodatne usluge i pogodnosti povodom korišćenja drugih Telemach usluga, kao i paketa usluga uz posebne pogodnosti definisane Ponudom sa cjenovnikom.



### **Član 3.**

Osnovne obaveze Telemach-a su da Pretplatniku omogući korišćenje usluge iz ovog Ugovora, a osnovne obaveze Pretplatnika su plaćanje pripadajuće naknade za uslugu/e, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

### **Član 4.**

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

### **Član 5.**

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 izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

### **Član 6.**

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 je dužan da plati jednokratnu cijenu priključenja odabranog digitalnog prijemnika, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

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 i/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 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 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 Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim 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 8.**

Telemach obezbeđuje 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 obezbeđenja sigurnosti mreže i kvalitet 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 9.**

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 10.**

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

Usluga prenosivosti broja omogućava Pretplatniku 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 Pretplatnik zaključi pretplatnički ugovor za korišćenje Bundle/paketa usluga, koji u sebi ima tri usluge (tv, net, tel) i istovremeno podnese i zahtjev za prenos broja drugog operatora, a ispostavi se da se broj ne može prenijeti zbog neispunjavanja propisanih uslova, Pretplatnik će biti dužan da nastavi sa korišćenjem odabranog Bundle paketa od tri usluge, za koju je zaključio ugovor i prihvati numeraciju Telemach-a, ili da pređe na isti tip paketa u okviru usluge koja u sebi obuhvata dvije usluge – 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 neispunjenja uslova za prenos broja ima mogućnost da prihvati Telemach-ovu numeraciju i nastavi sa korišćenjem Bundle usluge, tj.paketa od tri usluge (tv, net, tel), ili da odustane od usluge Telefonije Telemach-a, u kom slučaju će nastaviti korišćenje istog tipa paketa, ali u okviru paketa od dvije usluge, koja obuhvata televiziju i internet.

Ukoliko Pretplatnik odluči da pređe na paket koji u sebi sadrži dvije usluge, 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 uslugu koja u sebi obuhvata dvije usluge (tv i net), ovaj ugovor, kojim se Pretplatnik opredijelio za paket od tri usluge (tv, net, tel) nastavlja da važi, i Pretplatnik i Operator su dužni da ostanu pri pravima i obavezama na koje su se obavezali ovim ugovorom.

#### **Član 11.**

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 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 12.**

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obaviješten 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 i Opštim uslovima, 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 započeti u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Za sve ostale usluge Pretplatnik će biti zadužen za mjesečnu naknadu odabrane usluge, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, počevši od dana aktivacije usluge i zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pored mjesečne naknade za odabrani paket, Pretplatnik je dužan da plaća i mjesečnu naknadu na ime korišćenja svakog pojedinačnog digitalnog prijemnika (renta), u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

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 obaveznu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

#### **Član 13.**

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, kao i da će u slučaju promjene navedenih podataka, obavijestiti Telemach bez odlaganja.

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 14.**

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 15.

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 .

Telemach ima pravo naplate naknade za preseljenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

#### Član 16.

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/i je koristio do momenta privremenog isključenja.

#### Član 17.

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 elektronskim putem na [info@telemach.co.me](mailto: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 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za 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 garantove 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 usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice), i u drugim slučajevima koji isključuju odgovornost Telemach-a i za situacije za koje Telemach ne garantuje, a koje su propisane ovim ugovorom i Opštim



uslovima za telemačn usluge.

#### **Član 18.**

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 19.**

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 5 dana od dana dospelosti 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 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 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 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 20.**

Ovaj ugovor zaključuje se **na neodređeno 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 jednostrano raskinut i od strane Telemach-a, u svim slučajevima utvrđenim ovim ugovorom i Opstim uslovima i u svim slučajevima predviđenim važećim pozitivnim propisima.

**Član 21.**

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 22.**

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

**Član 23.**

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.

**Za Telemach d.o.o.**

**Pretplatnik**

---

---



**Prilog ugovora**

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

**Sastavni elementi ugovora**

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

Za Telemach d.o.o.

Pretplatnik







Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka 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 koga zastupa izvršni direktor Milija Zeković (u daljem tekstu: Telemach ili Operator) sa jedne strane;

i

2. **Pretpatnika**, sa druge strane:

Ime i prezime / naziv : \_\_\_\_\_

Ovlašćeno lice: \_\_\_\_\_

Adresa stanovanja/sjedište: \_\_\_\_\_

JMBG (nije obavezno popuniti) \_\_\_\_\_

PIB \_\_\_\_\_

br. lične karte / pasoš  
(obavezno popuniti) \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

faks \_\_\_\_\_

mobilni \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Adresa z aprijem pošte i računa: \_\_\_\_\_

Adresa na kojoj se koristi  
usluga: grad \_\_\_\_\_

ulica \_\_\_\_\_

br \_\_\_\_\_

podbr  
oj \_\_\_\_\_

spra  
t \_\_\_\_\_

stan \_\_\_\_\_

(zajedno: "Ugovorne strane"; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa u daljem tekstu "Pretplatnički ugovor" ili samo "Ugovor")

#### Podaci za isporuku fakture/računa i dugovanja pretplatniku

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

Saglasan sam da primam račune i obavještenje o 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 je 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 Obrascem za registraciju Pretplatnika, i Opštim uslovima, a sve uz saglasnost Pretplatnika i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

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

Uslovi za korišćenje izabrane/izabranih usluga/opcija, izbor paketa, neophodna oprema za korišćenje usluge, minimalni kvalitet i druga međusobna prava i obaveze ugovornih strana definisani su Opštim uslovima korišćenja i pružanja Telemach usluga, Ponudom sa cjenovnikom i drugim dokumentima iz Priloga ovog Ugovora, objavljenim na web sajtu [www.telemach.me](http://www.telemach.me).

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](http://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 propratnim 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 deo 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.**

Osnovne obaveze Telemach-a su da Pretplatniku omogući korišćenje usluge iz ovog Ugovora, a osnovne obaveze Pretplatnika su plaćanje pripadajuće naknade za uslugu/e, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

### **Član 4.**

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

### **Član 5.**

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 izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

### **Član 6.**

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 je dužan da plati jednokratnu cijenu priključenja odabranog digitalnog prijemnika, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

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 i/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 ne vraćanja 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 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 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 Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim 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 8.**

Telemach obezbeđuje 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 obezbeđenja sigurnosti mreže i kvalitet 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 9.**

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 10.**

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

Usluga prenosivosti broja omogućava Pretplatniku 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 Pretplatnik zaključi pretplatnički ugovor za korišćenje Bundle/paketa usluga, koji u sebi ima tri usluge (tv, net, tel) i istovremeno podnese i zahtjev za prenos broja drugog operatora, a ispostavi se da se broj ne može prenijeti zbog neispunavanja propisanih uslova, Pretplatnik će biti dužan da nastavi sa korišćenjem odabranog Bundle paketa od tri usluge, za koju je zaključio ugovor i prihvati numeraciju Telemach-a, ili da pređe na isti tip paketa u okviru usluge koja u sebi obuhvata dvije usluge - 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 neispunjenja uslova za prenos broja ima mogućnost da prihvati Telemach-ovu numeraciju i nastavi sa korišćenjem Bundle usluge, tj.paketa od tri usluge (tv, net, tel), ili da odustane od usluge Telefonije Telemach-a, u kom slučaju će nastaviti korišćenje istog tipa paketa, ali u okviru paketa od dvije usluge, koja obuhvata televiziju i internet.

Ukoliko Pretplatnik odluči da pređe na paket koji u sebi sadrži dvije usluge, 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 uslugu koja u sebi obuhvata dvije usluge (tv i net), ovaj ugovor, kojim se Pretplatnik opredijelio za paket od tri usluge (tv, net, tel) nastavlja da važi, i Pretplatnik i Operator su dužni da ostanu pri pravima i obavezama na koje su se obavezali ovim ugovorom.

#### **Član 11.**

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 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 12.**

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obaviješten o cijenama Telemach-ovih usluga kao i osnovnim obilježjima usluge/usluga, adresi 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 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 započeti u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Za sve ostale usluge Pretplatnik će biti zadužen za mjesečnu naknadu odabrane usluge, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, počevši od dana aktivacije usluge i zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pored mjesečne naknade za odabrani paket, Pretplatnik je dužan da plaća i mjesečnu naknadu na ime korišćenja svakog pojedinačnog digitalnog prijemnika (renta), u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga iskazana pojedinačno i jasno.

Dospjelog 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 izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

#### **Član 13.**

Pretplatnik pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđuje da su podaci (adresa stanovanja i 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 korisnika, jesu tačni i istiniti podaci, kao i da će u slučaju promjene navedenih podataka, obavijestiti Telemach bez odlaganja.

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 14.**

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 obavještavanjem 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 15.

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 izvršiče 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 .

Telemach ima pravo naplate naknade za preseljenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

#### Član 16.

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/i je koristio do momenta privremenog isključenja.

#### Član 17.

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 elektronskim putem na [info@telemach.co.me](mailto: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 2/720 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 garantove 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 usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice), i u drugim slučajevima koji isključuju odgovornost Telemach-a i za situacije za koje Telemach ne garantuje, a koje su propisane ovim ugovorom i Opštim



uslovima za Telemach usluge.

#### **Član 18.**

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 19.**

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 5 dana od dana dospelosti obaveza, Telemach će uputiti obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, a koje će sadržati upozorenje na obavezu 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).

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 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 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 20.**

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 (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.

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 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 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 21.**

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 22.**

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 23.**

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.

**Za Telemach d.o.o.**

**Pretplatnik**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**Prilog ugovora**

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Cijena priključenja	
4.	Prenos broja (DA/NE)	
5.	Objava javni telefonski imenik (DA/NE)	
6.	Opis akcije/period pogodnosti	
7.	Usluga (Paket) / Akcijska cijena	
8.	Trajanje ugovorne obaveze u mjesecima	

**Sastavni elementi ugovora**

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

Za Telemach d.o.o.

Pretplatnik



Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka 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  
koga zastupa izvršni direktor Milija Zeković (u daljem tekstu: Telemach ili Operator) sa jedne strane;

i

2. **Pretpatnika**, sa druge strane:

Ime i prezime / naziv : \_\_\_\_\_

Ovlašćeno lice: \_\_\_\_\_

Adresa stanovanja/sjedište: \_\_\_\_\_

JMBG (nije obavezno popuniti)

PIB

br. lične karte / pasoš  
(obavezno popuniti)

Telefon

faks

mobilni

e-mail

Adresa z aprijem pošte i računa: \_\_\_\_\_

Adresa na kojoj se koristi  
usluga: grad

ulica

br

podbr  
oj

spra  
t

stan

(zajedno: "Ugovorne strane"; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa u daljem tekstu "Pretplatnički ugovor" ili samo "Ugovor")

**Podaci za isporuku fakture/računa i dugovanja pretplatniku**

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

Saglasan sam da primam račune i obavještenje o 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 je 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 u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

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

Uslovi za korišćenje izabrane/izabranih usluga/opcija, izbor paketa, neophodna oprema za korišćenje usluge, minimalni kvalitet i druga međusobna prava i obaveze ugovornih strana definisani su Opštim uslovima korišćenja i pružanja Telemach usluga, Ponudom sa cjenovnikom za Fiber pakete usluga i drugim dokumentima iz Priloga ovog Ugovora, objavljenim na web sajtu [www.telemach.me](http://www.telemach.me).

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](http://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 prpratnim 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.**

Osnovne obaveze Telemach-a su da Pretplatniku omogući korišćenje usluge iz ovog Ugovora, a osnovne obaveze Pretplatnika su plaćanje pripadajuće naknade za uslugu/e, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

### **Član 4.**

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

### **Član 5.**

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 izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

### **Član 6.**

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 je dužan da plati jednokratnu cijenu priključenja odabranog digitalnog prijemnika, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

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 i/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 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 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 Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim 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 8.**

Telemach obezbeđuje 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 obezbeđenja sigurnosti mreže i kvalitet usluge Telemach ima pravo pregleda ispravnost pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

Telemach će obezbeđivati 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 9.**

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 10.**

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

Usluga prenosivosti broja omogućava Pretplatniku 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 Pretplatnik zaključi pretplatnički ugovor za korišćenje Bundle/paketa usluga, koji u sebi ima tri usluge (tv, net, tel) i istovremeno podnese i zahtjev za prenos broja drugog operatora, a ispostavi se da se broj ne može prenijeti zbog neispunjavanja propisanih uslova, Pretplatnik će biti dužan da nastavi sa korišćenjem odabranog Bundle paketa od tri usluge, za koju je zaključio ugovor i prihvati numeraciju Telemach-a, ili da pređe na isti tip paketa u okviru usluge koja u sebi obuhvata dvije usluge - 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 neispunjenja uslova za prenos broja ima mogućnost da prihvati Telemach-ovu numeraciju i nastavi sa korišćenjem Bundle usluge, tj. paketa od tri usluge (tv, net, tel), ili da odustane od usluge Telefonije Telemach-a, u kom slučaju će nastaviti korišćenje istog tipa paketa, ali u okviru paketa od dvije usluge, koja obuhvata televiziju i internet.

Ukoliko Pretplatnik odluči da pređe na paket koji u sebi sadrži dvije usluge, 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 uslugu koja u sebi obuhvata dvije usluge (tv i net), ovaj ugovor, kojim se Pretplatnik opredijelio za paket od tri usluge (tv, net, tel) nastavlja da važi, i Pretplatnik i Operator su dužni da ostanu pri pravima i obavezama na koje su se obavezali ovim ugovorom.

#### **Član 11.**

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 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 12.**

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen 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 mesec smatraju se svi pozivi koji su započeti u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Za sve ostale usluge Pretplatnik će biti zadužen za mjesečnu naknadu odabrane usluge, u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom, počevši od dana aktivacije usluge i zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pored mjesečne naknade za odabrani paket, Pretplatnik je dužan da plaća i mjesečnu naknadu na ime korišćenja svakog pojedinačnog digitalnog prijemnika (renta), u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga iskazana pojedinačno i jasno.

Dospjelog 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 izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

#### **Član 13.**

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, kao i da će u slučaju promjene navedenih podataka, obavijestiti Telemach bez odlaganja.

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 14.**

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 obavještavanjem 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 15.

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 .

Telemach ima pravo naplate naknade za preseljenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

#### Član 16.

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/i je koristio do momenta privremenog isključenja.

#### Član 17.

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](mailto: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 2/720 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 garantove 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 usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lica), i u drugim slučajevima koji isključuju odgovornost Telemach-a i za situacije za koje Telemach ne garantuje, a koje su propisane ovim ugovorom i Opštim



uslovima za Telemach usluge.

#### Član 18.

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 19.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 5 dana od dana dospelosti 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 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 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.

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

U slučaju isključenja 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 20.

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 (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 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.

147



Odredbe 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 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 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 21.**

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 22.**

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 23.**

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.

**Za Telemach d.o.o.**

**Pretplatnik**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Prilog ugovora**

1.	Usluga/Paket/ Cijena paketa	
2.	Dodatne opcije (paketi) /Cijena dodatnih opcija (paketa)	
3.	Cijena priključenja	
4.	Prenos broja (DA/NE)	
5.	Objava javni telefonski imenik (DA/NE)	
6.	Opis akcije/period pogodnosti	
7.	Usluga (Paket) / Akcijska cijena	
8.	Trajanje ugovorne obaveze u mjesecima	

**Sastavni elementi ugovora**

	Naziv dokumenta	Datum važenja
1	STANDARDNA PONUDA SA CIJENOVNIKOM ZA FIBER PAKETE USLUGA	
2	AKCIJSKI CIJENOVNIK	
3	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	
4		
5		

Za Telemach d.o.o.

Pretplatnik

TELEMACH PONUDA SA CIJENOVNIKOM NA HFC I GPON TEHNOLOGIJ

Naziv usluge	Cijena mjesečno (HFC)		Cijena mjesečno (GPON)		Cijena mjesečno (HFC + GPON)	
	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
Prisluškivanje na KDS	82,64	100	41,32	50	0	0
Mjesečne odštavnice KDS-a	8,83		10,80			

Intencija	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
Montaža - priključak na mrežu	7,44	9
Montaža priključka na šine razvodne	12,40	15
Priključeno drugo i/ili više naručuje TV odvojeno	4,96	6
Prebacivanje priključka	8,26	10

Opis usluge	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
Cijena paketa satelitske televizije	0,41	0,50
<b>Canal 5 HD paketi</b>		
Start	1,74	2,10
HD	2,35	2,84
Plus	5,04	6,10
<b>Canal 5 HD paketi</b>		
HBO	4,31	5,20
Cinemax	3,99	4,83
HBO Premium	7,60	9,20
Canal 5 TV Premium HD	4,31	5,20
Booki paket	4,21	5,10
Plus Paket	7,07	8,55

Yle od 100 kanala + 17 HD kanala  
 Start paket + Anafate kanala + 28 HD kanala + Starway Music i satelitske usluge  
 HD paket + Canal 5 kanala + 42 HD kanala + Kanal 5 usluge

HBO, HBO HD, HBO 2, HBO 3 HD, HBO 3 HD  
 CINEMAX, CINEMAX 2  
 HBO, HBO HD, HBO 2, HBO 3 HD, HBO 3 HD, CINEMAX HD, CINEMAX 2, CINEMAX 2 HD, HBO GO  
 CINELAR TV PREMIERE 1 HD | CINELAR TV PREMIERE 2 HD  
 DOM KINO, MUZIKA PIRVOSIO, VREMENA, KARAOKE, TELECAFE, TNT COMEDY  
 PINK MOVIES, PINK CLAM, PINK, PINK COMEDY, PINK PREMIER, PINK REALITY, PINK ACTION, PINK 88

D3

Opis usluge	Cijena mjesečno (HFC)		Cijena mjesečno (GPON)		Cijena mjesečno (HFC + GPON)		Mjesečna naknada usluge	
	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)		
D3	41,32	50	41,32	50	16,53	20	14	3
D3	41,32	50	41,32	50	16,53	20	14	3

Opis usluge	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
HBO GO	1,10	1,33
Pakbox	1,10	1,33

Opis usluge	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
<b>EON TV PAKET</b>		
EON LIGHT TV	18,9	22,86
EON FULL TV	38,7	46,83
EON PREMIUM TV	53,9	65,21

Uključeno u cijenu EON TV paketa u ponudi digitalna televizija.  
 Priloženi digitalni set-top box za prijem i snimanje.  
 Start box obično ima DVB-T/HD i omogućuje pristup EON paketima.  
 Instaliranje pristupa RTT i TEL se ne naplaćuje.

U cijeni digitalnog EON TV paketa uključeni su i drugi mjesečni odštavnici za KDS.  
 \*\*Najveći broj EON usluga je u EON TV paketu je dostupan na 1 uređaju (televizijski, tabletu, PC).  
 \*\*\*EON Smart TV aplikacija je dostupna na 1 uređaju.

EON

Opis usluge	Cijena mjesečno (HFC)		Cijena mjesečno (GPON)		Cijena mjesečno (HFC + GPON)		Mjesečna naknada usluge EON (D3)	
	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)		
EON BOX	82,64	100	41,32	50	24,79	30	14	3

EON

(za korisnike koji zamjenjuju staro EON uređaje)

Opis usluge	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
<b>EON TV PAKET</b>		
EON LIGHT TV	18,9	22,86
EON FULL TV	38,7	46,83
EON PREMIUM TV	53,9	65,21

Nova ponuda EON TV paketa uključuje digitalnu televiziju.  
 Priloženi digitalni set-top box za prijem i snimanje.  
 Start box obično ima DVB-T/HD i omogućuje pristup EON paketima.  
 Instaliranje pristupa RTT i TEL se ne naplaćuje.

TELEVIZIJA





Priključenje interneta	Bez ugovorne obaveza		Uz ugovor na 12 mjeseci		Uz ugovor na 24 mjeseca	
	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
CIJENA PRIKLJUČENJA INTERNET OPREME	41.32	50	28.93	35	0	0

Internet paketi	Brzina	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
FLAT S	do 20 Mb/s 1 Mb/s	9.67	11.70
FLAT M	do 30 Mb/s 2 Mb/s	12.56	15.20
FLAT L	do 50 Mb/s 3 Mb/s	16.78	20.30
FLAT XL	do 80 Mb/s 5 Mb/s	27.69	33.50
FLAT XXL	do 100 Mb/s 6 Mb/s	38.60	46.70

Navedene cijene internet paketa ne obuhvaćaju naknadu za mjesečno održavanje KDS-a.

Svi postpaid internet korisnici imaju mogućnost korišćenja UNIFI mreže.

Svi postpaid internet korisnici mogu da kupe UNIFI Travel po cijeni od 2,5 € mjesečno. Minimalni period korišćenja UNIFI Travel dodatka je 30 dana od dana aktivacije.





Priklučenje telefonije	Bez ugovorane opreme		Uz ugovor na 12 mjeseci		Uz ugovor na 24 mjeseca	
	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
<b>CIJENA PRIKLJUČENJA OPREME ZA TELEFONIJU</b>	41.32	50	28.63	35	0	0
<b>Dodatak</b>	Minut		Cijena			
<b>Fiat Filani</b>	1.500*		4.96		6	

Mjesečna pretplata	Minuti uključeni u mjesečnu pretplatu		Cijena	
	na ikomerno brojeva u CG i više od 40 zemalja	u Telekomu United grupu (100)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
Prvi telefonski priključak	100	neograničeno		3.90
Dodatni telefonski priključak	100			3

Članice UNITED grupe su SBB Srbija, Telekom CG, Telekom

SLO (fiksna mreža), Telekom BiH, Total TV Hrvatska i Total TV Makedonija.

Mjesečna pretplata za telefonski priključak ne obuhvata naknadu za mjesečno održavanje KDS-a.

Minuti uključeni u mjesečnu pretplatu se odnose na pozive prema svim fiksnim geografskim brojevima svih operatera u Crnoj Gori i više od 40 zemalja, a važe za jedan obračunski period.

Svi klijenti koji u svom paketu imaju uključenu opciju Fiat Filani, gdje dobiju 1.500 min prema fiksnim geografskim brojevima u Crnoj Gori, dodatnu pogodnost od 100 ili 200 besplatnih minuta iz paketa mogu iskoristiti prema fiksnim geografskim brojevima u više od 40 zemalja izvan Crne Gore.

Zemlje ka kojima je omogućeno 100/200 minuta prema svim fiksnim geografskim brojevima uključenih u pretplatu: Andora, Argentina, Australija, Austrija, Belgija, Brazil, Bugarska, Češka, Čile, Danska, Estonija, Francuska, Grčka, Holandija, Island, Italija, Izrael, Japan, Kanada, Kipar, Luksemburg, Mađarska, Malezija, Meksiko, Nemačka, Norveška, Novi Zeland, Peru, Poljska, Portugal, Rumunija, Rusija, Slovačka, Slovenija, Španja, Švajcarska, Švedska, Tajvan, Turska, Velika Britanija, Hong Kong, Kina, SAD, Singapur i Tajland.

Pozivi ka brojevima u CG i inostranstvu se obračunavaju po minuti razgovora sa zaokruživanjem (tarifni interval) na 60 sekundi, osim gdje je naznačeno da je cijena po pozivu.

Cijene saobraćaja prema destinacijama	Fiksni		Mobilni	
	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
<b>Crna Gora</b>	0.01	0.014	0.090	0.090
<b>Zona 1 - Zemlje regiona (Albanija, BiH, Hrvatska, Makedonija, Srbija)</b>	0.10	0.122	0.25	0.305
<b>Zona 2 - Ostale zemlje Evrope</b>	0.12	0.142	0.25	0.305
<b>Zona 3 - SAD i Kanada</b>	0.08	0.102	0.08	0.102
<b>Zona 4 - Ostatak sveta</b>	0.45	0.544	0.67	0.813

Vrsta poziva	Cijena	
	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
Telecom korisnički servis	besplatno	besplatno
Prijava kvarta na Telekom telefonskoj liniji	besplatno	besplatno
Obavještenja o brojevima telefona Telekom pretplatnika	besplatno	besplatno
Hitne službe (112, 122, 123, 124, 1265)	besplatno	besplatno
Tačno vrijeme (125)	0.25	0.305
1181 - T-Com informacije o telefonskim brojevima	0.25	0.305
116xx - Usluge za socijalne i humane svrhe	0.05	0.061
13xx - Usluge općeg značaja	0.05	0.066
15xx - Komercijalne usluge	0.13	0.163
19xx - Komercijalne usluge	0.05	0.066
0800xxxx - Freephone	besplatno	besplatno
127ab - specijalni brojevi za prijavu smetnji	besplatno	besplatno
Cijene ostalih usluga	Cijena	
	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)
Prenos broja	besplatno	besplatno
Promjena broja telefonskog priključka	3.36	4.05
Ponovno uključanje nakon isključenja zbog uznemiravanja pretplatnika	16.78	20.30
Modifikacija poziva	besplatno	besplatno
Preusmjerenje poziva*	besplatno	besplatno
Poziv na čekanje	besplatno	besplatno
Govorna pošta	besplatno	besplatno
Birno biranje	besplatno	besplatno
Skrivanje broja	besplatno	besplatno
Zabrana pozivanja mobilnih nacionalnih brojeva	besplatno	besplatno
Zabrana pozivanja brojeva u inostranstvu	besplatno	besplatno
Zabrana pozivanja brojeva usluga sa dodatnom vrijednošću (090...)	besplatno	besplatno

\*Pozivi prema svim fiksnim geografskim brojevima u Crnoj Gori

ukupnog trajanja do 1.500 minuta.

Nakon iskorisćenih 1.500 minuta, pozivi se naplaćuju po redovnoj cijeni u skladu sa ponudom s cjenovnikom.

Nakon potrošenih minuta uključenih u mjesečnu pretplatu tarifiranje poziva ka ovim destinacijama je po cijenama iz ponude sa cjenovnikom. Sav ostvaren saobraćaj i usluge telefonije, kao i saobraćaj nakon potrošenih minuta uključenih u mjesečnu pretplatu se tarifiraju prema cijenama za telefoniju iz ponude sa cjenovnikom.

\*Aktiviranjem usluge preusmjerenja poziva svaki preusmjereni poziv se naplaćuje u skladu sa ponudom sa cjenovnikom za destinaciju prema kojoj je poziv preusmjeren.



## EON PAKETI

EON i EON DUO paketi podrazumijevaju više osnovnih i naprednih usluga Telemach televizije, interneta i fiksne telefonije.

Prijključenje EON/EON DUO paketa	Bez ugovorne obaveze		Uz ugovor na 12		Uz ugovor na 24	
	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om (21%)	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om	Cijena sa	Cijena sa PDV-om
Prijključenje na KDS	82.64	100	41.32	50	0	0

Cijene priključenja opreme za bundle su definirane kroz standalone usluge.

EON DUO (TV+NET)	PAKET	TELEVIZIJA	INTERNET Mbps (download/upload)	MJESEČNA CIJENA U €	
	EON LIGHT DUO	Start			24.9
		EON TV 1 paket	50/3		
		EON 1/1* D3mini/cam included	Unifi Unifi Travel		
	EON FULL DUO	Hit			29.9
		EON TV 2 paket	80/4		
		EON 1/1* EON SMART TV** Eon box included	Unifi Unifi Travel		
		Plus			
	EON PREMIUM DUO	EON TV 3 paket	150/5		36.9
		EON 1/1* EON SMART TV** Eon box included	Unifi Unifi Travel		

\*Korištenje EON aplikacije u DUO EON paketima je dostupna na 1 uređaju.

\*\*EON Smart TV aplikacija je dostupna na 1 uređaju.

EON	PAKET	TELEVIZIJA	INTERNET Mbps (download/upload)	FIKSNA TELEFONIJA	MJESEČNA CIJENA U €
	EON LIGHT	Start EON TV 1 paket EON 1/1* D3mini/cam included	60/4 Unifi Unifi Travel	100 min.ka fiksnim u zemlji i 40 zemalje Unifon	26.9
	EON FULL	Hit EON TV 2 paket EON 1/1* EON SMART TV** Eon box included	120/6 Unifi Unifi Travel	100 min.ka fiksnim u zemlji i 40 zemalja + Flat fiksni Unifon	32.9
	EON PREMIUM	Plus EON TV 3 paket EON 1/1* EON SMART TV** Eon box included	200/10 Unifi Unifi Travel	100 min.ka fiksnim u zemlji i 40 zemalja + Flat fiksni Unifon	39.9

\*Korištenje EON aplikacije u EON paketima je dostupna na 1 uređaju.

\*\*EON Smart TV aplikacija je dostupna na 1 uređaju.

Sve su cijene iskazane sa uključenim mjesečnim održavanjem.

GIGA paket*	Brzina	Cijena bez PDV-a	Cijena sa PDV-om
EON	1 Gbps	41.32	50.00
Trio	1 Gbps	49.59	60.00

\*Dostupan na GPON-u, u Podgorici, za postojeće korisnike Trio paketa i novi korisnici EON paketa, kao internet dodatak, a cij je navedeni period korištenja 30 dana od dana aktivacije.





DUO TEL 1	PAKET	TELEVIZIJA	TELEFONIJA	MJESEČNA CIJENA U €	
	DUO TEL 1	Start			16.2
		D3mni/cam included		FLAT FIKSNI (promo)+ 100 MIN to International+ Unlimited UG	
		INTERNET		Unifon na 5 uredjaja	
		512/256 Kbps			

