

10.03.2017

Prilog Vrij

0102 1006/12

TeleEye – Montenegro d.o.o.

Bulevar Revolucije bb, kula A, 85000 Bar

PIB 02895803, PDV reg.br. 80/31-02556-8

Broj žiro računa Societe Generale: 550-13572-10

*Upisano kao podbroj broj 2199*

**AGENCIJI ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST**

**PREDMET: Pretplatnički ugovori i Opšti uslovi**

Poštovani,

U vezi sa aktom broj 0205-1006/4, u prilogu Vam šaljem tipski Pretplatnički ugovor i Opšte uslove pružanja usluga usklađene sa izmjenama Zakona o elektronskim komunikacijama. U narednom periodu planiramo uvođenje novih internet paketa, pa Vam u prilogu šaljem i novu Ponudu – Cjenovnik, kao i Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

S poštovanjem,

Izvršni direktor  
Nina Šepić

*Nina Šepić*



## Ponuda - Cjenovnik za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa Internetu putem WiFi tehnologije

Ovom Ponudom (u daljem tekstu: Ponuda) se definišu uslovi korišćenja usluge širokopojasnog pristupa Internetu putem WiFi tehnologije (u daljem tekstu usluga). Ovom Ponudom Davalac usluga nudi korišćenje usluge u vidu 'Internet paketa' sa karakteristikama i mjesečnom cijenom, datim u tabelama »Paket usluga« i »Paket usluga 1«, tipom CPE uređaja karakteristika i pripadajuće cijene date u tabeli »CPE uređaji«:

Tabela »Paket usluga« za ugovor na određeno vrijeme sa minimalnim trajanjem od 3 mjeseca

Naziv tarifnog paketa	Brzina	Protok	Cijena*	Minimalno trajanje ugovora
Paket basic	do 2Mbps/256kbps	Neograničen	10,00 €	3 mjeseca
Paket 1	do 4Mbps/768kbps	Neograničen	20,34 €	3 mjeseca
Paket 2	do 7Mbps/1,5Mbps	Neograničen	30,51 €	3 mjeseca
Paket 3	do 10Mbps/2Mbps	Neograničen	50,85 €	3 mjeseca

\*Cijene su sa PDV-om i uključuju cijenu pristupa mreži

Tabela »Paket usluga 1« za ugovor na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja

Naziv tarifnog paketa	Brzina	Protok	Cijena*	Minimalno trajanje ugovora
Paket basic	do 1Mbps/128kbps	Neograničen	10,00 €	-
Paket 1	do 2Mbps/384kbps	Neograničen	20,34 €	-
Paket 2	do 3,5Mbps/768kbps	Neograničen	30,51 €	-
Paket 3	do 5Mbps/1Mbps	Neograničen	50,85 €	-

\*Cijene su sa PDV-om i uključuju cijenu pristupa mreži

Tabela »CPE uređaji«

Naziv uređaja	Opis	Cijena*
Primopredajna antena tip1	Primopredajna antena elektromagnetnih talasa u frekvencijskom opsegu 5GHz. Neophodna za konekciju sa mrežom. Za spoljnu montažu.	65,00 eur
Primopredajna antena tip2	Primopredajna antena elektromagnetnih talasa u frekvencijskom opsegu 5GHz. Neophodna za konekciju sa mrežom. Za spoljnu montažu.	80,00 eur
Ruter tip1	Bežični ruter sa primopredajnom antenom elektromagnetnih talasa u frekvencijskom opsegu 2,4GHz. Nije neophodan za konekciju sa mrežom. Za unutrašnju montažu.	30,00 eur
Ruter tip2	Bežični ruter sa primopredajnom antenom elektromagnetnih talasa u frekvencijskom opsegu 2,4GHz. Nije neophodan za konekciju sa mrežom. Za unutrašnju montažu.	35,00 eur

\*cijene su sa PDV-om

### Član 1.

1.1. Pretplatnik se pretplatničkim ugovorom (u daljem tekstu: Ugovor) opredjeljuje za Internet paket i CPE uređaj.

1.2. Za ugovor na određeno vrijeme sa minimalnim trajanjem: U toku minimalnog perioda trajanja ugovora Pretplatnik ima pravo promjene Internet paketa sa manjeg na veći. Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora Pretplatnik ima pravo promjene Internet Paketa sa manjeg na veći i sa većeg na manji. Novi paket će biti aktiviran na početku narednog obračunskog perioda.

1.3. Za ugovor na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja: Pretplatnik ima pravo promjene Internet paketa u bilo kojem trenutku. Novi paket će biti aktiviran na početku narednog obračunskog perioda odnosno naredne uplate mjesečne nadoknade.

1.4. Pretplatnik ima pravo da zahtjeva da mu Davalac usluga, ukoliko prilikom ispitivanja tehničkih mogućnosti utvrdi da pretplatnikova instalacija ne može da podrži zahtijevani paket usluga, po istom zahtjevu obezbijedi korišćenje paketa usluga koji odgovara pretplatnikovoj instalaciji.

1.5. Za Pretplatnike sa ugovorom na određeno vrijeme: Pretplatnik ima mogućnost da, ukoliko u datom mjesecu cijeli mjesec nije koristio uslugu pristupa internetu, ne plati uslugu u datom mjesecu. Da bi ostvario to pravo, korisnik mora podnijeti pismeni zahtjev Davaocu usluga u roku od 8 dana od isteka obračunskog perioda za dotični mjesec. Ukoliko Davalac usluga ustanovi da korisnik nije koristio uslugu pristupa internetu u navedenom obračunskom periodu, Pretplatnik nije u obavezi da plati uslugu za dati mjesec.

### Član 2.

2.1. Cijena korišćenja usluge po ovoj Ponudi se sastoji od:

- Cijene jednog ili više izabranih CPE uređaja
- Cijene pretplate za korišćenje izabranog internet paketa datih u tabelama »Paket usluga« i »Paket usluga 1«,
- Cijena osnovne instalacije CPE uređaja i bežičnog rutera u iznosu od 50,00 eura (sa PDV-om). U slučaju instalacije više CPE uređaja, cijena instalacije će zavistiti od obima izvedenih radova.
- Cijene pristupa mreži Davaoca usluga koja iznosi 5,95 eura sa PDV-om i uračunata je u cijenu internet paketa iz tabela »Paket usluga« i »Paket usluga 1«
- Cijene preseljenja terminalne opreme u iznosu od 50,00 eura (sa PDV-om) koja podrazumjeva preseljenje jednog CPE uređaja i jednog rutera

2.2. Cijene sa PDV-om su date primjenom matematičkog pravila zaokruživanja.

2.3. Cijenu izabranog CPE uređaja i instalacije Pretplatnik plaća u cjelosti po završetku instalacije. Ukoliko se Ugovor zaključuje na 24 mjeseca, Pretplatnik ne plaća cijenu opreme već oprema ostaje u vlasništvu Davaoca usluga. Pretplatnik ima mogućnost da opremu instalira sam i tada ne plaća cijenu instalacije.

2.4. Ova Ponuda čini sastavni dio Ugovora.

**OPŠTI USLOVI  
ZA KORIŠĆENJE USLUGE PRISTUPA INTERNETU  
DRUŠTVA SA OGRANIČENOM ODGOVORNOSTI „TELEEYE - MONTENEGRO“ BAR**

## **1. Terminologija**

**WiFi tehnologija** – tehnologija bežičnog povezivanja elektronskih uređaja posredstvom elektromagnetnih talasa iz frekventijskih opsega 2,4 GHz i 5GHz.

**WiFi uređaj** – elektronski uređaj sa primopredajnikom elektromagnetnih talasa iz frekventijskih opsega 2,4 GHz i 5GHz.

**CPE (Customer Premises Equipment) uređaj** – terminalni uređaj koji se instalira na strani Pretplatnika u cilju povezivanja na mrežu Davaoca usluga

**Mreža** – grupa dva ili više uređaja povezanih bežičnim putem posredstvom WiFi tehnologije. U daljem tekstu termin 'mreža' podrazumijeva mrežu u vlasništvu Davaoca usluga, ukoliko drugačije nije navedeno.

**Pretplatnički nalog** - Pretplatnikova IP adresa ili korisničko ime i šifra.

## **2. PREDMET – OSNOVNE ODREDBE**

2.1. Opšti uslovi za korišćenje usluge bežičnog pristupa internetu društva sa ograničenom odgovornošću TeleEye - Montenegro (u daljem tekstu: Opšti uslovi), definišu uslove pod kojima „TeleEye - Montenegro“ d.o.o., sa sjedištem u Baru, (u daljem tekstu 'Davalac usluga') Pretplatniku pruža usluge pristupa Internetu posredstvom mreže zasnovane na WiFi tehnologiji.

2.2. Važeća verzija Opštih uslova, kao i Cjenovnik, javno su dostupni preko zvanične internet stranice Davaoca usluga ([www.teleeye-montenegro.com](http://www.teleeye-montenegro.com)). Davalac usluga zadržava pravo izmjene Opštih uslova i Cjenovnika, i dužan je da u roku od najmanje 30 dana prije izmjena uslova definisanih Ugovorom o tome obavijesti Pretplatnika, dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku Pretplatnici mogu otkazati ugovor bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nijesu saglasni sa tom promjenom.

## **3. ZAHITJEV ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

3.1. Pretplatnici na uslugu pristupa internetu mogu biti fizička i pravna lica. Pretplatnik podnosi zahtjev za pristup internetu pozivom na broj tehničke podrške Davaoca usluga ili lično u poslovnici Davaoca usluga.

## **4. UGOVOR**

4.1. Korišćenje usluge se odobrava na osnovu zahtjeva Pretplatnika, u roku od 8(osam) dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

4.2. Ugovor se zaključuje u pisanoj formi i ne može se prenijeti na drugo lice. Trajanje Ugovora na određeno vrijeme je definisano članom 3.1 pretplatničkog Ugovora.

4.3. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Pretplatnika i Davaoca usluga započinju danom uključanja tj. aktivacije usluge. Ugovor se može raskinuti u skladu sa raskidnim odredbama Ugovora.

4.4. Davalac usluga može omogućiti korisnicima sklapanje ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu i izvan poslovnih prostorija operatora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski potpis i zaštita potrošača.

4.5. Davalac usluga ima pravo jednostranog raskida Ugovora ukoliko Pretplatnik nije izmirio račun u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora.

4.6. Za pretplatnike sa ugovorom na određeno vrijeme: U slučaju otkaza Ugovora, prije isteka definisanog perioda iz člana 3.1.Ugovora, od strane Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da Davaocu usluga plati mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora podnese pismeno nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlaštenom zastupniku Davaoca usluga. U slučaju da Pretplatnik otkáže Ugovor prije isteka definisanog perioda iz člana 3.1 krivicom Davaoca usluga, Pretplatnik nije u obavezi da plati mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen.

4.7. Ukoliko u toku trajanja Ugovora dođe do promjena uslova u korišćenju usluge definisane tim Ugovorom, Davalac usluga je dužan da pismenim putem obavijesti Pretplatnika najmanje 30 dana prije primjene istih. U roku iz prethodnog stava Pretplatnik može otkazati Ugovor bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

## **5. AKTIVACIJA I UPOTREBA ODGOVARAJUĆIH UREĐAJA**

5.1. Usluga se aktivira danom potpisivanja ugovora.

5.2. Tehničke karakteristike mreže, kao i opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge, dati su na web stranici Davaoca usluga: [www.teleeye-montenegro.com](http://www.teleeye-montenegro.com). Pretplatnik se obavezuje da za povezivanje sa mrežom Davaoca usluga koristi samo uređaje koji su odobreni od strane Davaoca usluga, i dužan je da se pridržava svih tehničkih uputstava za korišćenje istih.

5.3. Pretplatnik je obavezan da održava uređaje na način da se prilikom korišćenja istih ne narušava kvalitet usluge Davaoca usluga, kao i integritet, funkcionisanje i sigurnost mreže.

## **6. USLUGE I MREŽA**

6.1. Davalac usluga omogućava Pretplatniku korišćenje usluge pristupa internetu preko mreže zasnovane na WiFi tehnologiji.

6.2. Pretplatnik može tražiti da umjesto sa postojeće lokacije pristupa Mreži sa nove lokacije (seoba priključka na Mrežu). Davalac usluga će pretplatniku ispuniti takav zahtjev u roku od 15 dana po obezbjeđenju tehničkih uslova za to, ili u roku koji je dogovorio sa Pretplatnikom, uz uslov da je Pretplatnik prethodno izmirio svoje dugovanje prema Davaocu usluga.

6.3. Davalac usluga je u obavezi da održava mrežu u skladu sa važećim standardima za ovu oblast. Davalac usluga se obavezuje da sve smetnje i poremećaje u mreži ukloni u najkraćem mogućem roku i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori, Rješenjem o upisu u registar operatora i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. Davalac usluga ima pravo da teritorijalnu pokrivenost usluga privremeno ili trajno i značajno izmijeni zavisno od različitih faktora kao što su a ne samo klimatski, geografski ili tehnički faktori.

6.4. Davalac usluga ne odgovara za sadržaj prenesenih telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja Pretplatnika (voice ili data) koja se prenose putem mreže prilikom pružanja usluga. Davalac usluga ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku ili bilo kom trećem licu zbog sadržaja telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja koje primaju Pretplatnici, a koje generiše Davalac usluga posredno prilikom pružanja svojih usluga.

6.5. Pretplatnik je u obavezi da koristi usluge Davaoca usluga u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i uslovima iz Ugovora i Opštih uslova. U slučaju zloupotreba korišćenja usluga, Davalac usluga zadržava pravo da Pretplatniku ograniči ili prekine usluge i raskine Ugovor.

6.6. Davalac usluga će omogućiti pružanje usluge pristupa internetu u okviru svojih tehničkih mogućnosti na području koje pokriva mreža Davaoca usluga, s tim da zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog održavanja privremeno obustavi pružanje Usluga u cjelini ili djelimično, sve dok postoji opravdana potreba.

6.7. Pretplatnik je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima. Pretplatnik je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja Davaoca usluga koje se odnosi na pravilno korišćenje usluga. Ukoliko se Pretplatnik ne pridržava navedenog, Davalac usluga zadržava pravo da odmah bez prethodne najave privremeno isključi usluge Pretplatniku.

6.8. U cilju održavanja nivoa kvaliteta usluga, Davalac usluga obezbjeđuje mogućnost Pretplatniku da zatraži potrebna obavještenja i prijavi nepravilnost u pružanju usluga tehničkoj podršci ili poslovnici Davaoca usluga.

6.9. Davalac usluga, u svrhu sprečavanja zagušenja u mreži, preduzima planiranje i dimenzioniranje mreže i druge odgovarajuće metode. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog održavanja kroz automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Davalac usluga ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo koje vrste internet saobraćaja za korisnike bežičnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja davalac usluga zadržava pravo da ograniči brzinu protoka p2p (peer to peer) saobraćaja kao i video streaming aplikacija.

## **7. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA**

7.1. Pretplatnik je saglasan da ovlašćeno lice Davaoca usluga, u skladu sa Cjenovnikom, vrši instalaciju i održavanje opreme ( CPE uređaj ) koja je dio Mreže, a koja se smješta u prostoru koji obezbjeđuje Pretplatnik, uključujući zemljište Pretplatnika, pristup objektu, prostor za smještaj opreme, napajanje i ostalo potrebno. Pretplatnik je obavezan da vodi računa o CPE uređaju, u skladu sa datim uputstvima. Pretplatnik ima mogućnost da CPE uređaj instalira sam, u skladu sa uputstvom za upotrebu koje je isporučeno od strane Davaoca usluga i u tom slučaju Pretplatnik ne plaća cijenu instalacije. Ukoliko se Ugovor zaključuje na 24 mjeseca, Pretplatnik ne plaća nadoknadu za CPE opremu, već ona ostaje u vlasništvu Davaoca usluga.

7.2. Davalac usluga za isporučene CPE uređaje obezbjeđuje Pretplatniku garantni rok u trajanju od 12 mjeseci od dana isporuke CPE uređaja. Ukoliko je Pretplatnik potpisao Ugovor na 24 mjeseca, tada garantni rok za CPE opremu traje do isteka Ugovora. Nakon isteka ili prijevremenog raskida Ugovora Pretplatnik je u obavezi da vrati opremu u ispravnom stanju ili nadoknadi cijenu CPE uređaja po važećem Cjenovniku Davaoca usluga. Opravku ili zamjenu CPE uređaja i troškove istih u toku trajanja garantnog roka snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dođe usled dejstva više sile ili neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili neovlašćenog lica. Pretplatnik se obavezuje da, za vrijeme trajanja garantnog roka, o kvaru CPE uređaja obavijesti tehničku podršku Davaoca usluga, pozivom na broj 069 145 403. Tehnička podrška će, u najkraćem mogućem roku, utvrđenom procedurom ustanoviti da li se radi o kvaru. Ukoliko se ustanovi da je u pitanju kvar CPE uređaja koji



nije nastao neadekvatnim rukovanjem neovlaštenog lica, Davaoc usluga je dužan da ovaj uređaj zamijeni ili otkloni kvar i omogući neometano korišćenje servisa. Ukoliko Pretplatnik u toku trajanja garantnog roka otklanjanje kvara izvrši na drugi način, koji nije u skladu sa prethodno navedenim, garantni rok za CPE uređaj prestaje dalje da teče. Ukoliko do kvara CPE uređaja dođe po isteku garantnog roka, sve troškove za opravku snosi isključivo Pretplatnik.

7.3. Davaoc usluga neće biti odgovoran za funkcionisanje mreže i pružene usluge u slučaju da su kvalitet i raspoloživost usluga pod uticajem razloga koji izazivaju promjene kojima je podložan bežični telekomunikacioni sistem kao što su a ne samo fizičke smetnje, atmosferski uslovi, interferencija i slično.

7.4. Davaoc usluga nije odgovoran za bilo kakvu štetu u slučaju kada iz razloga koji su van njegove kontrole (kao što su a ne samo viša sila ili akti državnih organa ili brisanje iz registra operatora) ne bi bio u stanju da na valjan način ispuni preuzete obaveze prema Pretplatniku ili pruži ugovorene usluge ili nastupe posljedice po drugu tehničku opremu ili eventualne zdravstvene implikacije.

7.5. Ukoliko Pretplatnik koristi uređaje koji nisu instalirani od ovlaštenog lica Davaoca usluga, Davaoc usluga ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od usluga mreže.

7.6. Davaoc usluga nije odgovoran za sigurnost korišćenja interneta. Pretplatnik koristi internet na sopstveni rizik i isključivo je odgovoran za prihvatanje adekvatnih sigurnosnih mjera protiv neautorizovanog upada ili smetnji na uređaju koji koristi (softver/hardver i data).

7.7. Davaoc usluga ne prihvata odgovornost za informacije dobijene preko mreže i neće pokriti nikakve troškove niti prihvatiti ikakvu odgovornost za štetu nastalu kao posljedica preuzimanja informacija.

7.8. Ako Pretplatnik koristi pristup Mreži za kupovinu robe ili usluga od treće strane ili koristi priključak za usluge koje Pretplatniku pruža treća strana preko mreže Davaoca usluga, Davaoc usluga neće biti ugovorna strana takvih transakcija niti će snositi odgovornost i/ili garanciju za usluge i robu kupljenu ili naručenu preko Pretplatnikovog priključka.

## 8. CIJENE I PLAĆANJE

8.1. Cijene usluga i druge komercijalne uslove određuje Davaoc usluga u skladu sa svojom poslovnom politikom.

8.2. Mjesečna pretplata za usluge i sve ostale naknade koje Davaoc usluga naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnik je javno dostupan u poslovnici i na zvaničnom sajtu Davaoca usluga. Cjenovnikom su obuhvaćeni svi tarifni paketi.

8.3. Za pretplatnike sa ugovorom na određeno vrijeme: Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Davaoc usluga ne odgovara za dostavu računa. Pretplatnik se obavezuje da će odmah po isteku perioda za dostavu računa obavijestiti Davaoca usluga o izostanku računa i zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo). Pretplatnik se obavezuje da u cjelini plati iznos na računu, u roku označenom na računu, koji se ispostavlja najmanje jedanput mjesečno za ugovorene Usluge, uključujući pripadajuće obaveze po osnovu javnih prihoda. Plaćanje se vrši na žiro račun Davaoca usluga, naveden na ispostavljenom računu.

8.4. Davaoc usluga može u svakom trenutku da izmijeni cijene usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom na prigodan način (putem internet stranice Davaoca usluga i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

8.5. Za pretplatnike sa ugovorom na neodređeno vrijeme: Naknada za korišćenje usluge se plaća u skladu sa odabranim internet paketom i važećim Cjenovnikom Davaoca usluga i obračunava se za minimum jedan mjesec. Prva mjesečna naknada se plaća na dan instalacije a svaka naredna mjesečna naknada na početku obračunskog perioda (avansno). Nakon isteka prvog obračunskog perioda nalog Pretplatnika se deaktivira i ostaje deaktiviran do sledeće uplate. Ukoliko u roku od 12 mjeseci od poslednje uplate Pretplatnik ne izvrši novu uplatu odnosno ne aktivira svoj nalog, zaključeni Ugovor prestaje da važi. Pretplatnik može izvršiti uplatu mjesečne nadoknade na žiro račun Davaoca usluga : 550-13572-10

## 9. OGRANIČENJE I PREKID USLUGA

9.1. Za pretplatnike sa ugovorom na određeno vrijeme: Ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 30 dana od dana prijema računa, Davaoc usluga će Pretplatniku privremeno isključiti uslugu bežičnog pristupa Internetu, obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto i uz navođenje roka za izmirenje potraživanja i upozorenje da, ukoliko u navedenom roku ne izvrši obaveze, da će izvršiti trajno isključenje. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatnik je u obavezi da plaća mjesečnu nadoknadu za pristup mreži definisanu važećim Cjenovnikom Davaoca usluga.

9.2. Najava privremenog ili trajnog isključenja Usluga vrši se u pisanoj formi, poštom i elektronskim putem.

9.3. Davaoc usluga ima pravo da privremeno isključi Pretplatnika iz mreže, ukoliko postoji sumnja da se koriste uređaji koji ometaju rad mreže ili nesmetano korišćenje uređaja drugih Pretplatnika, do otklanjanja ovih smetnji.

## 10. KVALITET SERVISA/USLUGA

10.1. Davaoc usluga garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu. Ostali parametri kvaliteta servisa su definisani Ugovorom.

10.2 U poslovnici Davaoca usluga Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice

10.3 Ukoliko se utvrdi da je prigovor Pretplatnika na kvalitet servisa osnovan, Pretplatniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana u kojima nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa. Obračun refundacije je propisan članom 9.2 Ugovora.

## 11. PRIGOVOR

11.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti Davaocu usluga prigovor na kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju kvaliteta Usluga Pretplatnik podnosi Davaocu usluga odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun Pretplatnik podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

11.2. Davaoc usluga će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanoj formi u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko Davaoc usluga odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

11.3. Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Pretplatniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu, ili nadoknaditi dio pretplate u mjeri u kojoj Pretplatnik nije imao pristup Uslugama.

## 12. ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

12.1. Pri korišćenju Usluga Davaoca usluga zabranjeno je:

- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanese štetu bilo koje vrste Davaocu usluga, Pretplatniku ili drugom licu, koji diskriminišu, vrijeđaju odnosno da su neugodne, nemoralne, prijetee, obmanjujuće, pogrдне, klevetne sadržine i sl.;
- korišćenje Usluga i uređaja na bilo koji način tako da bi se mogla ugroziti mreža i usluge Davaoca usluga,
- slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka nekom Pretplatniku odnosno drugom licu,
- objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala Pretplatnicima ili drugim licima bez njihovog pristanka ili traženja kao i slanje podataka koji sadrže lažne informacije ili dovođenje u zabludu,
- nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka Pretplatnika ili drugih lica, neautorizovan pristup tuđem korisničkom računu, podacima, uređajima i slično,
- lažno predstavljanje ili korišćenje tuđe identifikacije, lozinke, kodova odnosno lažiranje zaglavljaja poruke,
- slanje i postavljanje sadržaja koji može ugroziti nečije uređaje odnosno aparate,
- davanje na korišćenje Usluga Davaoca usluga drugim licima bez izričite dozvole Davaoca usluga kao što je a ne samo otkrivanje ili davanje na korišćenje drugim licima kartice, lozinke, kodova ili uopšte bilo kog elementa na osnovu kojeg drugo lice može umjesto Pretplatnika da koristi Usluge Davaoca usluga.
- vršenje radnji koje su na bilo koji način u suprotnosti sa uputstvima i preporukama datim od Davaoca usluga.

12.2. Svako kršenje pravila predviđenih tačkom 12. Opštih uslova predstavlja povredu ugovornog odnosa između Pretplatnika i Davaoca usluga.

## 13. PRIVATNOST I SIGURNOST.

13.1. Ukoliko to nadležne službe zahtjevaju, Davaoc usluga može imati uvid u sadržaj poruka odnosno podataka koji se prenose putem mreže, može iste kopirati ili skladištiti, s tim da je Davaoc usluga u obavezi da obriše informaciju o poruci odnosno podatku koji se prenosi putem mreže ili kopiju istih odmah po nalogu nadležnih službi.

13.2. Davaoc usluga vrši sve zakonom propisane radnje kako bi omogućio maksimalan nivo sigurnosti i integriteta korisničkih podataka koji se prenose mrežom. U slučaju stepena opasnosti većeg obima Davaoc usluga će obavijestiti korisnike svojih usluga, kao i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili posledica uključujući i moguće troškove tih mjera.

## 14. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

14.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme ili na određeno vrijeme, sa minimalnim trajanjem, koje ne može biti duže od dvije godine.

14.2. Za pretplatnike sa ugovorom na određeno vrijeme: Ukoliko Pretplatnik ne otkáže dalje važenje ugovora najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka perioda na koji je zaključen, ugovor se automatski obnavlja na neodređeno vrijeme.

14.3. Za pretplatnike sa ugovorom na neodređeno vrijeme: Ukoliko u roku od 12 mjeseci od poslednje uplate Pretplatnik ne izvrši novu uplatu odnosno ne aktivira svoj nalog, zaključeni Ugovor prestaje da važi.

14.4. Davalac usluga i Pretplatnik mogu zaključiti Ugovor sa posebnom odredbom o minimalnom periodu važenja Ugovora, koji određuje Davalac usluga u skladu sa svojom komercijalnom ponudom.

14.5. Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Ugovor se može raskinuti u skladu sa raskidnim odredbama Ugovora.

14.6. Davalac usluga može raskinuti Ugovor u slučaju da: Pretplatnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, protiv Pretplatnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Pretplatnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima, i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima na teritoriji Crne Gore.

#### **15. KORISNIČKI SERVIS**

15.1. Za sva neophodna obavještenja odnosno za davanje određenih informacija i uputstava o korišćenju Usluga, Korisniku/Pretplatniku je na raspolaganju Korisnički servis Davaoca usluga (069145403).

#### **16. SERVISNE INFORMACIJE**

16.1. Davalac usluga može povremeno slati Korisniku/Pretplatniku servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa Uslugama koje pruža. U slučaju da Korisnik/Pretplatnik ne želi da prima ovu vrstu informacija, može u svakom trenutku pozivanjem broja Korisničkog servisa izvršiti obustavu daljeg primanja istih. Davalac usluga ni u kom slučaju ne odgovara za reklamne ili informativne sadržaje usluga koje obezbjeđuju treća lica preko mreže Davaoca usluga

#### **17. ZAVRŠNE ODREDBE**

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

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

**Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa**

1. Podaci o korisniku:

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Broj telefona: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. Izbor Internet Paketa

- Paket basic
- Paket 1
- Paket 2
- Paket 3

3. Izbor CPE uređaja

- Primopredajna antena tip1
- Primopredajna antena tip1 2
- Ruter tip1
- Ruter tip2

Korisnik svojim poptisom potvrđuje da je upoznat sa Ponudom i Cjenovnikom.

Datum

\_\_\_\_\_

Potpis korisnika

\_\_\_\_\_

## Ugovor o pretplatničkom odnosu/korišćenju usluge, za fizičko lice, na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja

Datum: \_\_\_\_\_

### Ugovorne strane:

Davalac usluga: TELEEYE-MONTENEGRO d.o.o. (u daljem tekstu: Davalac usluga)

Adresa: Bulevar Revolucije bb,kula A, 85 000 Bar

### Podaci o pretplatniku:

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Broj lične karte: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Broj telefona: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Tehnička podrška,prijave  
kvarova i žalbe:  
069 145 403  
Radnim danima: 08.00 – 18.00 h  
Subotom: 08.00 – 16.00h

### 1. Predmet ugovora:

1.1. Ovim ugovorom Davalac usluga i Pretplatnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa, za uslugu bežičnog pristupa internetu posredstvom WiFi tehnologije, na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja. Dio ugovora je i Ponuda za uslugu pristupa internetu (u daljem tekstu: Ponuda). Za sve što nije predviđeno ovim Ugovorom primjenjivaće se odredbe Ponude i Opštih uslova pristupa Internetu (u daljem tekstu Opšti uslovi). U daljem tekstu pod terminom 'nalog' podrazumjeva se Pretplatnikova IP adresa ili korisničko ime i šifra.

1.2. Ponudu čini specifikacija servisa/usluge Davaoca usluga, sa uslovima i načinom njihovog korišćenja, cijenom i načinom plaćanja, pravima, obavezama i odgovornostima ugovornih strana i ista čini sastavni dio ovog ugovora.

1.3. Davalac usluga se obavezuje da Opšte uslove i Cjenovnik objavi na svojoj internet stranici [www.teleeye-montenegro.com](http://www.teleeye-montenegro.com).

### 2. Karakteristike usluge i način plaćanja

#### 2.1. Cijena usluge pristupa internetu

Naziv tarifnog paketa	Brzina	Protok	Cijena*
Paket basic	do 1Mbps/128kbps	Neograničen	10,00 €
Paket 1	do 2Mbps/384kbps	Neograničen	20,34 €
Paket 2	do 3,5Mbps/768kbps	Neograničen	30,51 €
Paket 3	do 5Mbps/1Mbps	Neograničen	50,85 €

\* cijene su sa PDV-om

#### 2.2. Izbor tarifnog paketa.

Upisivanjem znaka 'X' u odgovarajućem polju, Pretplatnik se opredjeljuje za tarifni paket.

- Paket basic
- Paket 1
- Paket 2
- Paket 3

#### 2.3. Način plaćanja

Naknada za korišćenje usluge se plaća u skladu sa odabranim internet paketom i važećim Cjenovnikom Davaoca usluga i obračunava se za minimum jedan mjesec. Prva mjesečna naknada se plaća na dan instalacije a svaka naredna mjesečna naknada na početku obračunskog perioda (avansno). Nakon isteka prvog obračunskog perioda nalog Pretplatnika se deaktivira i ostaje deaktiviran do sledeće uplate. Ukoliko u roku od 12 mjeseci od poslednje uplate Pretplatnik ne izvrši novu uplatu odnosno ne aktivira svoj nalog, ovaj Ugovor prestaje da važi.

2.4. Pretplatnik može izvršiti uplatu mjesečne nadoknade na žiro račun Davaoca usluga : 550-13572-10

### 3. Vrijeme trajanja Ugovora, izmjene i raskid:

3.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme

3.2. Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana instalacije servisa/usluge na strani Pretplatnika.

3.3. Davalac usluga ima pravo jednostranog raskida Ugovora ukoliko Pretplatnik i nakon upozorenja nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora.

3.4. Pretplatnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga u bilo kojem trenutku jednostranom izjavom volje datoj u pisanoj formi. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora lično podnese nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlašćenom zastupniku Davaoca usluga. Pretplatnik ne može zahtjevati povraćaj novca za kupljene uređaje i opremu, za radove na instalaciji opreme, kao ni za usluge koje su izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom.

### 4. Instalacija i uslovi za priključenje terminalne opreme

#### 4.1. Rok za priključenje terminalne opreme

Zahtjev za instalaciju se podnosi pozivom na broj tehničke podrške ili podnošenjem pismenog Zahtjeva u predstavništvu Davaoca usluga. Ovlašćeno lice Davaoca usluga, po zahtjevu, ispituje tehničke mogućnosti pristupa komunikacionoj mreži Davaoca usluga. Davalac usluga se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 8 dana od podnošenja zahtjeva, ukoliko je to tehnički moguće, omogući pristup svojoj mreži.

#### 4.2. Instalacija bez CPE uređaja

Instalacija bez CPE uređaja podrazumjeva da Pretplatnik pristupa mreži iz objekta u kojem je već instalirana oprema Davaoca usluga, pomoću WiFi opremljenog uređaja, i u tom slučaju se plaća nadoknada za odabrani tarifni paket.

#### 4.3. Instalacija sa CPE uređajem

Instalacija sa CPE (terminalna korisnička oprema) uređajem podrazumjeva instalaciju jednog ili više CPE uređaja iz Ponude. Ukoliko instalaciju CPE opreme vrši lice ovlašćeno od strane Davaoca usluga Pretplatnik plaća cijenu uređaja i instalacije u cjelosti, u iznosu propisanom Cjenovnikom Davaoca usluga. Pretplatnik ima pravo da CPE opremu instalira sam i u tom slučaju plaća samo cijenu uređaja, u iznosu propisanom Cjenovnikom Davaoca usluga. Davalac usluge ne garantuje kvalitet rada usluga ukoliko je CPE uređaj instaliran od strane Pretplatnika ili drugog lica koje nije ovlašćeno od strane Davaoca usluga.

#### 4.4. Garancija na instaliranu opremu



Davalac usluga za isporučene CPE uređaje obezbjeđuje Pretplatniku garantni rok u trajanju od 12 mjeseci od dana isporuke CPE uređaja. Opravku ili zamjenu CPE uređaja i troškove istih u toku trajanja garantnog roka snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dođe neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili neovlašćenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga. Postupak prijave kvara i uslovi zamjene CPE uređaja opisani su Opštim uslovima, član 7.2.

4.5. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet adresi [teleeve-montenegro.com](http://teleeve-montenegro.com), objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge. Pretplatnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. Davalac usluga se obavezuje da Pretplatniku uz opremu koji nudi isporučiti i uputstvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za isti. Pretplatnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme i da je koristi u skladu sa važećim zakonima i propisima.

4.6. Pretplatnik ne smije priključiti na komunikacionu mrežu Davaoca usluga uređaj koji ne ispunjava tehničke uslove iz prethodnog člana.

4.7. Davalac usluge je ovlašćen da suspenduje korisnički odnos ako Pretplatnik koristi opremu koja ne ispunjava tehničke uslove iz člana 4.5, da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine pretplatnički odnos, s tim što će prije raskidanja pretplatničkog odnosa pismeno obavjestiti Pretplatnika o razlozima raskida.

4.8. Ako ovlašćeno lice Davaoca usluga utvrdi da je na mrežu Davaoca usluga neovlašćeno priključena pretplatnička terminalna oprema, odnosno da je pretrpjela izmjenu na koju nije data saglasnost, dužan je da nađeno stanje pismeno konstatuje. Na osnovu iste Davalac usluga ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid Ugovora.

## 5. Seoba terminalne opreme

5.1. U slučaju preseljenja Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da zahtjeva od Davaoca usluga da izvrši seobu svoje terminalne opreme u cilju pristupanja komunikacionoj mreži Davaoca usluga sa nove lokacije.

5.2. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev u pisanoj formi u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi.

5.3. Davalac usluga je u obavezi da u roku od 8 dana, od dana naznačenog u zahtjevu, izvrši priključenje na mrežu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.

5.4. Za izvršenu uslugu seobe Pretplatnik plaća iznos propisan Cjenovnikom Davaoca usluga.

## 6. Privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme

6.1. Davalac usluga ima pravo privremenog ograničenja pristupa uslugama:

- ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, da istu zloupotrebljava i/ili da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih i/ili ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja

- ukoliko nastupe tehničke smetnje ili nedostaci na mreži na koju je priključen do otklanjanja tih smetnji, odnosno nedostataka

6.2. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži koja iznosi 5,95 eura, sa PDV-om. Ova cijena je uračunata u cijenu internet paketa.

6.3. Po prestanku razloga za privremeno isključenje Davalac usluga će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga.

6.4. Pretplatnik nema pravo da zahtjeva naknadu bilo kakve štete nastale kao posledica privremenog ograničenja pristupa uslugama iz razloga navedenih u članu 6.1.

## Član 7. Ponudeni nivo kvaliteta usluge i održavanje mreže

7.1. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Davalac usluge garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou, minimalnu brzinu pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket, kao i prijavu smetnji u mreži i tehničku podršku pozivom na broj 069 145 403 radnim danima u vremenskom periodu 08.00 – 18.00 h i subotom od 08.00 – 16.00h

7.2. Davalac usluga 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
- Učestalost prigovora u vezi ispravnosti računa: <1%

7.3. U cilju obezbjeđenja navedenog kvaliteta Davalac usluga ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Davaoca usluga ili utiče na kvalitet usluge. Pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj. Ako ovlašćeno lice Davaoca usluga utvrdi kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati nesmetan rad, ispravnost mreže ili kvalitet usluge, dužan je da upozori Pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.

7.4. Davalac usluga nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja ugovorene usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili za koju je odgovoran Pretplatnik niti je obavezan da obezbjedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu. Davalac usluga nije odgovoran za smetnje i/ili prekide prouzrokovane dužim ili kraćim nestankom električne energije na strani Pretplatnika.

7.5. Davalac usluga, u svrhu sprečavanja zagušenja u mreži, preduzima planiranje i dimenzioniranje mreže i druge odgovarajuće metode. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog održavanja kroz automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Davalac usluga ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo koje vrste internet saobraćaja za korisnike bežičnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja davalac usluga zadržava pravo da ograniči brzinu protoka p2p (peer to peer) saobraćaja kao i video streaming aplikacija.

7.6. Davalac usluga je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta i sigurnosti svoje mreže. Mjere se sprovode radi sprečavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Pretplatnika i povezane elektronske komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti usluga i zaštite Pretplatnika od elektronskih sabotaža.

## Član 8. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje usluga, u skladu sa zakonom

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

8.2. U slučaju privremenih ograničenja iz prethodnog stava Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti jedan dan unaprijed.



8.3. Davalac usluga je dužan da o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, pozivom na kontakt telefon naveden u ovom Ugovoru.

8.4. U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Davalac usluga je dužan da umanjí mjesečnu pretplatu Pretplatniku srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge, u skladu sa članom 9.2.

#### **9. Način refundiranja Pretplatnika za usluge koje nisu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom:**

9.1. Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost usluge i/ili garantovanu brzinu i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, Pretplatnik ima pravo na refundaciju samo ako su ta potraživanja prihvaćena od Davaoca usluga ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

9.2. Ukoliko se prihvati prigovor Pretplatnika iz člana 9.1, Davalac usluga će Pretplatniku izvršiti refundaciju na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge, iznad zagarantovane prosječne mjesečne raspoloživosti definisane članom 7. stav 1., kao i za svaki sat u kom je korisnik imao brzinu pristupa internetu manju od zagarantovane, Pretplatniku umanjiti račun za 1/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

9.3. Ukupno umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne pretplate.

9.4. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi servis smatra se vrijeme od prijave greške tehničkoj službi Davaoca usluga do trenutka rešavanja iste.

#### **10. Izmjene Ugovora i prava Pretplatnika u tom slučaju**

10.1. Ukoliko u toku trajanja Ugovora dođe do promjena uslova u korišćenju usluge definisane ovim Ugovorom, Davalac usluga je dužan da pismenim putem obavijesti Pretplatnika najmanje 30 dana prije primjene istih.

10.2. U roku iz prethodnog stava Pretplatnik može otkazati Ugovor ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene

10.3. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu uslova ne obavijesti Davaoca usluga u definisanom roku, smatraće se da je datu izmjenu prihvatio.

10.4. Davalac usluga može izvršiti izmjenu i ukidanje korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor samo uz saglasnost Pretplatnika. Davalac usluga će Pretplatniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket. O promjenama po ovom članu Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti pismenim putem.

#### **11. Odgovornosti i ograničenja**

11.1. Davalac usluga će, u cilju zaštite od zloupotreba, redovno preduzimati odgovarajuće mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje pruža, a u skladu sa raspoloživim tehničkim i tehnološkim rešenjima.

11.2. Pretplatnik se obavezuje da će usluge Davaoca usluga koristiti isključivo za svoje potrebe i odgovoran je za zloupotrebu istih.

11.3. Pretplatnik se obavezuje da će poštovati Opšte uslove i da će se uzdržavati od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže.

11.4. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu koristi za elektronske sabotaze, internet prevare i zloupotrebu bilo koje vrste i/ili da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih i/ili ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja i sl., Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku. Pretplatnik preuzima odgovornost za postupke svih lica koji su sa njim u radno-pravnom, partnerskom ili drugom odgovarajućem odnosu za slučaj njihove neodgovorne ili ilegalne aktivnosti u vezi sa korišćenjem usluge po ovom Ugovoru.

11.5. Prilikom povrede obaveza iz Ugovora, Ponude i Opštih uslova, Davalac usluga će pismeno upozoriti pretplatnika, dati mu rok za otklanjanje nepravilnosti i ukazati na mjere koje će preduzeti ako i nakon isteka tog roka ne bude prestao sa povredama.

#### **12. Postupak rešavanja sporova**

12.1. Pretplatnik ima pravo prigovora na pristup i kvalitet usluga. Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta usluge Pretplatnik podnosi odmah po utvrđivanju datih okolnosti. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi.

12.2. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana prijema prigovora i istu dostaviti Pretplatniku u pisanoj formi.

12.3. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u datom roku Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.

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

#### **13. Završne odredbe**

13.1. Svojim potpisom Pretplatnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih u ovom Ugovoru, te je saglasan da Davalac usluga može iste koristiti u svrhu koja se tiče pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora, obračunavanja telekomunikacionih usluga, za potrebe nadležnih državnih organa (u skladu sa zakonom).

13.2. Za sve što nije predviđeno ovim ugovorom primjenjivaće se odredbe Ponude i Opštih uslova.

13.3. Pretplatnik svojim potpisom potvrđuje da je u cjelosti upoznat i da prihvata Ponudu iz člana 1 ovog ugovora i Opšte uslove.

13.4. Ovaj ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, po 1 (jedan) za svaku ugovornu stranu.

---

Pretplatnik

---

Davalac usluga

---

(potpis ovlašćenog lica)

---

**Ugovor o pretplatničkom odnosu/korišćenju usluge, za fizičko lice, na određeno vrijeme**

Datum: \_\_\_\_\_

**Ugovorne strane:****Davalac usluga:** TELEEYE-MONTENEGRO d.o.o. (u daljem tekstu: Davalac usluga)**Adresa:** Bulevar Revolucije bb,kula A, 85 000 Bar**Podaci o pretplatniku:**

Tehnička podrška,prijave kvarova i  
 žalbe:  
 069 145 403  
 Radnim danima: 08.00 – 18.00 h  
 Subotom: 08.00 – 16.00h

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Broj telefona: \_\_\_\_\_

Broj lične karte: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

**1. Predmet ugovora:**

1.1. Ovim ugovorom Davalac usluga i Pretplatnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa za uslugu bežičnog pristupa internetu posredstvom WiFi tehnologije. Dio ugovora je i Ponuda za uslugu pristupa internetu (u daljem tekstu: Ponuda). Za sve što nije predviđeno ovim Ugovorom primjenjivaće se odredbe Ponude i Opštih uslova pristupa Internetu (u daljem tekstu Opšti uslovi).

1.2. Ponudu čini specifikacija servisa/usluge Davaoca usluga, sa uslovima i načinom njihovog korišćenja, cijenom i načinom plaćanja, pravima, obavezama i odgovornostima ugovornih strana i ista čini sastavni dio ovog ugovora.

1.3. Davalac usluga se obavezuje da Opšte uslove i Cjenovnik objavi na svojoj internet stranici [www.teleeye-montenegro.com](http://www.teleeye-montenegro.com).

**2. Karakteristike usluge i način plaćanja****2.1. Cijena usluge**

Naziv tarifnog paketa	Brzina	Protok	Cijena*
Paket basic	do 2Mbps/256kbps	Neograničen	10,00 €
Paket 1	do 4Mbps/768kbps	Neograničen	20,34 €
Paket 2	do 7Mbps/1,5Mbps	Neograničen	30,51 €
Paket 3	do 10Mbps/2Mbps	Neograničen	50,85 €

\* cijene su sa PDV-om

**2.2. Izbor tarifnog paketa.**

Upisivanjem znaka 'X' u odgovarajućem polju, Pretplatnik se opredjeljuje za tarifni paket.

- Paket basic
- Paket 1
- Paket 2
- Paket 3

**2.3. Način plaćanja**

Davalac usluga će ispostavlјati račune za pružene usluge elektronskim putem na e-mail adresu ili poštansku adresu navedenu u ovom Ugovoru, a plaćanje po istim će se vršiti na žiro račun Davaoca usluga, naveden na ispostavlјenom računu.

**3. Vrijeme trajanja Ugovora, izmjene i raskid:**

3.1. Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme od \_\_\_\_\_ mjeseci sa minimalnim trajanjem od \_\_\_\_ mjeseci

3.2. Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana instalacije servisa/usluge na strani Pretplatnika.

3.3. Minimalni period počinje da teče danom instalacije servisa/usluge na strani Pretplatnika.

3.4. Davalac usluga ima pravo jednostranog raskida Ugovora ukoliko Pretplatnik nije izmirio račun u ostavlјenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora. U slučaju otkaza Ugovora prije isteka definisanog perioda iz člana 3.1. od strane Pretplatnika, ili Ugovor bude raskinut od strane Davaoca usluga krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da prema Davaocu usluga izmiri mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen, ili naknadu u visini popusta na uređaje,opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora podnese pismeno nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlašćenom zastupniku Davaoca usluga. U slučaju da Pretplatnik otkáže Ugovor prije isteka definisanog perioda iz člana 3.1 krivicom Davaoca usluga, Pretplatnik nije u obavezi da plati mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen.

3.5. Pretplatnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga u bilo kojem trenutku jednostranom izjavom volje datoj u pisanoj formi. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora lično podnese nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlašćenom zastupniku Davaoca usluga. Pretplatnik ne može zahtjevati povraćaj novca za kupljene uređaje i opremu, za radove na instalaciji opreme, kao ni za usluge koje su izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom.Ukoliko, nakon isteka ugovorenog roka, Pretplatnik nastavi da koristi usluge Davaoca usluga, ugovor se automatski produžava do raskida Ugovora, pod uslovima definisanim ovim Ugovorom.

**4. Instalacija i uslovi za priključenje terminalne opreme****4.1. Rok za priključenje terminalne opreme**

Zahtjev za instalaciju se podnosi pozivom na broj tehničke podrške ili podnošenjem pismenog Zahtjeva u predstavništvu Davaoca usluga. Ovlašćeno lice Davaoca usluga, po zahtjevu, ispituje tehničke mogućnosti pristupa komunikacionoj mreži Davaoca usluga. Davalac usluga se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 8 dana od podnošenja zahtjeva,ukoliko je to tehnički moguće, omogućiti pristup svojoj mreži.

**4.2. Instalacija bez CPE uređaja**

Instalacija bez CPE uređaja podrazumjeva da Pretplatnik pristupa mreži iz objekta u kojem je već instalirana oprema Davaoca usluga, pomoću WiFi opremljenog uređaja, i u tom slučaju se plaća nadoknada za odabrani tarifni paket.

**4.3. Instalacija sa CPE uređajem**

Instalacija sa CPE (terminalna korisnička oprema) uređajem podrazumjeva instalaciju jednog ili više CPE uređaja iz Ponude. Ukoliko instalaciju CPE opreme vrši lice ovlašćeno od strane Davaoca usluga Pretplatnik plaća cijenu uređaja i instalacije u cjelosti, u iznosu propisanom Cjenovnikom Davaoca usluga. Ukoliko se Ugovor zaključuje na 24 mjeseca, Pretplatnik ne plaća nadoknadu za CPE opremu, već ona ostaje u vlasništvu Davaoca usluga. Pretplatnik ima pravo da CPE opremu instalira sam i u tom slučaju plaća samo cijenu uređaja, u iznosu propisanom Cjenovnikom Davaoca usluga. Davalac usluge ne garantuje kvalitet rada usluga ukoliko je CPE uređaj instaliran od strane Pretplatnika ili drugog lica koje nije ovlašćeno od strane Davaoca usluga.

**4.4. Garancija na instaliranu opremu**

Davalac usluga za isporučene CPE uređaje obezbjeđuje Pretplatniku garantni rok u trajanju od 12 mjeseci od dana isporuke CPE uređaja.Opravku ili zamjenu CPE uređaja i troškove istih u toku trajanja garantnog roka snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dođe neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili neovlašćenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o

korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga. Postupak prijave kvara i uslovi zamjene CPE uređaja opisani su Opštim uslovima, član 7.2. Ukoliko je Pretplatnik potpisao Ugovor na 24 mjeseca, tada garantni rok za CPE opremu traje do isteka Ugovora. Nakon isteka ili prijevremenog raskida Ugovora Pretplatnik je u obavezi da vrati opremu u ispravnom stanju ili nadoknadi cijenu CPE uređaja po važećem Cjenovniku Davaoca usluga.

4.5. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet adresi [teleeye-montenegro.com](http://teleeye-montenegro.com), objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge. Pretplatnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. Davalac usluga se obavezuje da Pretplatniku uz opremu koji nudi isporučiti i upustvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za isti. Pretplatnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme i da je koristi u skladu sa važećim zakonima i propisima.

4.6. Pretplatnik ne smije priključiti na komunikacionu mrežu Davaoca usluga uređaj koji ne ispunjava tehničke uslove iz prethodnog člana.

4.7. Davalac usluge je ovlašten da suspenduje korisnički odnos ako Pretplatnik koristi opremu koja ne ispunjava tehničke uslove iz člana 4.5, da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine pretplatnički odnos, s tim što će prije raskidanja pretplatničkog odnosa pismeno obavjestiti Pretplatnika o razlozima raskida.

4.8. Ako ovlašteno lice Davaoca usluga utvrdi da je na mrežu Davaoca usluga neovlašteno priključena pretplatnička terminalna oprema, odnosno da je pretrpjela izmjenu na koju nije data saglasnost, dužan je da nadeno stanje pismeno konstatuje. Na osnovu iste Davalac usluga ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid Ugovora.

#### **5. Seoba terminalne opreme**

5.1. U slučaju preseljenja Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da zahtjeva od Davaoca usluga da izvrši seobu svoje terminalne opreme u cilju pristupanja komunikacionoj mreži Davaoca usluga sa nove lokacije.

5.2. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev u pisanoj formi u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi.

5.3. Davalac usluga je u obavezi da u roku od 8 dana, od dana naznačenog u zahtjevu, izvrši priključenje na mrežu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.

5.4. Za izvršenu uslugu seobe Pretplatnik plaća iznos propisan Cjenovnikom Davaoca usluga.

#### **6. Privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme**

6.1. Davalac usluga ima pravo privremenog ograničenja pristupa uslugama:

- ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 30 dana od datuma izdavanja računa
- ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, da istu zloupotrebljava i/ili da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih i/ili ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja
- ukoliko nastupe tehničke smetnje ili nedostaci na mreži na koju je priključen do otklanjanja tih smetnji, odnosno nedostataka

6.2. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća naknadu za pristup mreži koja iznosi 5,95 eura, sa PDV-om. Ova cijena je uračunata u cijenu internet paketa.

6.3. Po prestanku razloga za privremeno isključenje Davalac usluga će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga.

6.4. Pretplatnik nema pravo da zahtjeva naknadu bilo kakve štete nastale kao posledica privremenog ograničenja pristupa uslugama iz razloga navedenih u članu 6.1.

#### **Član 7. Ponudeni nivo kvaliteta usluge i održavanje mreže**

7.1. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Davalac usluge garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou, minimalnu brzinu pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket, kao i prijavu smetnji u mreži i tehničku podršku pozivom na broj 069 145 403, radnim danima u vremenskom periodu 08.00 – 18.00 h i subotom od 08.00 – 16.00h.

7.2. Davalac usluga 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
- Učestalost prigovora u vezi ispravnosti računa: <1%

7.3. U cilju obezbjeđenja navedenog kvaliteta Davalac usluga ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Davaoca usluga ili utiče na kvalitet usluge. Pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj. Ako ovlašteno lice Davaoca usluga utvrdi kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati nesmetan rad, ispravnost mreže ili kvalitet usluge, dužan je da upozori Pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.

7.4. Davalac usluga nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja ugovorene usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili za koju je odgovoran Pretplatnik niti je obavezan da obezbijedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu. Davalac usluga nije odgovoran za smetnje i/ili prekide prouzrokovane dužim ili kraćim nestankom električne energije na strani Pretplatnika.

7.5. Davalac usluga, u svrhu sprečavanja zagušenja u mreži, preduzima planiranje i dimenzioniranje mreže i druge odgovarajuće metode. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog održavanja kroz automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Davalac usluga ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo koje vrste internet saobraćaja za korisnike bežičnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja davalac usluga zadržava pravo da ograniči brzinu protoka p2p (peer to peer) saobraćaja kao i video streaming aplikacija.

7.6. Davalac usluga je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta i sigurnosti svoje mreže. Mjere se sprovode radi sprečavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Pretplatnika i povezane elektronske komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti usluga i zaštite Pretplatnika od elektronskih sabotaža.

#### **Član 8. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje usluga, u skladu sa zakonom**

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

8.2. U slučaju privremenih ograničenja iz prethodnog stava Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti jedan dan unaprijed.

8.3. Davalac usluga je dužan da o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, pozivom na kontakt telefon naveden u ovom Ugovoru.



8.4. U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Davalac usluga je dužan da umanjí mjesečnu pretplatu Pretplatniku srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge, u skladu sa članom 10.2.

#### **9. Mjere koje Davalac usluga primjenjuje prema Pretplatniku za slučaj neplaćanja usluge**

9.1. Davalac usluga može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno Pretplatnika isključiti i raskinuti ugovor, ako isti nije izmirio dospjele obaveze ili je kršio druge uslove određene u Ugovoru, Ponudi i Opštim uslovima.

9.2. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge, te da iznos novčane obaveze iz računa izmiri u roku od 15 dana po prijemu istog. Smatraće se da je dan izdavanja računa (naznačen na račun) ujedno i dan prijema računa.

9.3. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 30 dana od dana prijema računa, Davalac usluga će Pretplatniku privremeno isključiti uslugu bežičnog pristupa Internetu. Davalac usluga će pismenim putem obavijestiti Pretplatnika o razlozima za isključenje i navesti rok za izmirenje potraživanja, upozoravajući da, ukoliko u navedenom roku ne izvrši obaveze, da će izvršiti trajno isključenje. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatnik je u obavezi da plaća mjesečnu nadoknadu za pristup mreži, shodno članu 7.2. ovog Ugovora

9.4. Davalac usluga ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.

9.5. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku od 20 dana od dana privremenog isključenja, Davalac usluga može trajno prekinuti pružanje usluga.

#### **10. Način refundiranja Pretplatnika za usluge koje nisu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom:**

10.1. Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost usluge i/ili garantovanu brzinu i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, Pretplatnik ima pravo na refundaciju samo ako su ta potraživanja prihvaćena od Davaoca usluga ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

10.2. Ukoliko se prihvati prigovor Pretplatnika iz člana 10.1, Davalac usluga će Pretplatniku izvršiti refundaciju na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge, iznad zagarantovane prosječne mjesečne raspoloživosti definisane članom 7. stav 1., kao i za svaki sat u kom je korisnik imao brzinu pristupa internetu manju od zagarantovane, Pretplatniku umanjiti račun za 1/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

10.3. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne pretplate.

10.4. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi servis smatra se vrijeme od prijave greške tehničkoj službi Davaoca usluga do trenutka rešavanja iste.

#### **11. Izmjene Ugovora i prava Pretplatnika u tom slučaju**

11.1. Ukoliko u toku trajanja Ugovora dođe do promjena uslova u korišćenju usluge definisane ovim Ugovorom, Davalac usluga je dužan da pismenim putem, uz mjesečni račun, obavijesti Pretplatnika najmanje 30 dana prije primjene istih.

11.2. U roku iz prethodnog stava Pretplatnik može otkazati Ugovor bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene

11.3. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjeni uslova ne obavijesti Davaoca usluga u definisanom roku, smatraće se da je datu izmjenу prihvatio.

11.4. Davalac usluga može izvršiti izmjenу i ukidanje korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor samo uz saglasnost Pretplatnika. Davalac usluga će Pretplatniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket. O promjenama po ovom članu Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti pismenim putem, slanjem obavještenja uz mjesečni račun.

#### **12. Odgovornosti i ograničenja**

12.1. Davalac usluga će, u cilju zaštite od zloupotreba, redovno preduzimati odgovarajuće mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje pruža, a u skladu sa raspoloživim tehničkim i tehnološkim rešenjima.

12.2. Pretplatnik se obavezuje da će usluge Davaoca usluga koristiti isključivo za svoje potrebe i odgovoran je za zloupotrebu istih.

12.3. Pretplatnik se obavezuje da će poštovati Opšte uslove i da će se uzdržavati od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže.

12.4. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu koristi za elektronske sabotaze, internet prevare i zloupotrebu bilo koje vrste i/ili da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih i/ili ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja i sl., Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku. Pretplatnik preuzima odgovornost za postupke svih lica koji su sa njim u radno-pravnom, partnerskom ili drugom odgovarajućem odnosu za slučaj njihove neodgovorne ili ilegalne aktivnosti u vezi sa korišćenjem usluge po ovom Ugovoru.

12.5. Prilikom povrede obaveza iz Ugovora, Ponude i Opštih uslova, Davalac usluga će pismeno upozoriti pretplatnika, dati mu rok za otklanjanje nepravilnosti i ukazati na mjere koje će preduzeti ako i nakon isteka tog roka ne bude prestao sa povredama.

#### **13. Postupak rešavanja sporova**

13.1. Pretplatnik ima pravo prigovora na pristup i kvalitet usluga. Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta usluge Pretplatnik podnosi odmah po utvrđivanju datih okolnosti. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi.

13.2. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana prijema prigovora i istu dostaviti Pretplatniku u pisanoj formi.

13.3. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u datom roku Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.

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

#### **14. Završne odredbe**

14.1. Svojim potpisom Pretplatnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih u ovom Ugovoru, te je saglasan da Davalac usluga može iste koristiti u svrhu koja se tiče pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora, obračunavanja telekomunikacionih usluga, za potrebe nadležnih državnih organa (u skladu sa zakonom).

14.2. Za sve što nije predviđeno ovim ugovorom primjenjivaće se odredbe Ponude i Opštih uslova.

14.3. Pretplatnik svojim potpisom potvrđuje da je u cjelosti upoznat i da prihvata Ponudu iz člana 1 ovog ugovora i Opšte uslove.

14.4. Ovaj ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, po 1 (jedan) za svaku ugovornu stranu.

---

Pretplatnik

---

Davalac usluga

---

(potpis ovlašćenog lica)

---



## Ugovor o pretplatničkom odnosu/korišćenju usluge, za pravno lice, na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja

Datum: \_\_\_\_\_

### Ugovorne strane:

Davalac usluga: TELEEEYE-MONTENEGRO d.o.o. (u daljem tekstu: Davalac usluga)

Adresa: Bulevar Revolucije bb,kula A, 85 000 Bar

### Podaci o pretplatniku:

Naziv pravnog lica: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

PIB: \_\_\_\_\_

PDV: \_\_\_\_\_

Broj telefona: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Tehnička podrška,prijave  
kvarova i žalbe:  
069 145 403  
Radnim danima: 08.00 – 18.00 h  
Subotom: 08.00 – 16.00h

### 1. Predmet ugovora:

1.1. Ovim ugovorom Davalac usluga i Pretplatnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa, za uslugu bežičnog pristupa internetu posredstvom WiFi tehnologije, na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja. Dio ugovora je i Ponuda za uslugu pristupa internetu (u daljem tekstu: Ponuda). Za sve što nije predviđeno ovim Ugovorom primjenjivaće se odredbe Ponude i Opštih uslova pristupa Internetu (u daljem tekstu Opšti uslovi). U daljem tekstu pod terminom 'nalog' podrazumjeva se Pretplatnikova IP adresa ili korisničko ime i šifra.

1.2. Ponudu čini specifikacija servisa/usluge Davaoca usluga, sa uslovima i načinom njihovog korišćenja, cijenom i načinom plaćanja, pravima, obavezama i odgovornostima ugovornih strana i ista čini sastavni dio ovog ugovora.

1.3. Davalac usluga se obavezuje da Opšte uslove i Cjenovnik objavi na svojoj internet stranici [www.teleeye-montenegro.com](http://www.teleeye-montenegro.com).

### 2. Karakteristike usluge i način plaćanja

#### 2.1. Cijena usluge pristupa internetu

Naziv tarifnog paketa	Brzina	Protok	Cijena*
Paket basic	do 1Mbps/128kbps	Neograničen	10,00 €
Paket 1	do 2Mbps/384kbps	Neograničen	20,34 €
Paket 2	do 3,5Mbps/768kbps	Neograničen	30,51 €
Paket 3	do 5Mbps/1Mbps	Neograničen	50,85 €

\* cijene su sa PDV-om

#### 2.2. Izbor tarifnog paketa.

Upisivanjem znaka 'X' u odgovarajućem polju, Pretplatnik se opredjeljuje za tarifni paket.

- Paket basic
- Paket 1
- Paket 2
- Paket 3

#### 2.3. Način plaćanja

Naknada za korišćenje usluge se plaća u skladu sa odabranim internet paketom i važećim Cjenovnikom Davaoca usluga i obračunava se za minimum jedan mjesec. Prva mjesečna naknada se plaća na dan instalacije a svaka naredna mjesečna naknada na početku obračunskog perioda (avansno). Nakon isteka prvog obračunskog perioda nalog Pretplatnika se deaktivira i ostaje deaktiviran do sledeće uplate. Ukoliko u roku od 12 mjeseci od poslednje uplate Pretplatnik ne izvrši novu uplatu odnosno ne aktivira svoj nalog, ovaj Ugovor prestaje da važi.

2.4. Pretplatnik može izvršiti uplatu mjesečne nadoknade na žiro račun Davaoca usluga : 550-13572-10

### 3. Vrijeme trajanja Ugovora, izmjene i raskid:

3.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme

3.2. Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana instalacije servisa/usluge na strani Pretplatnika.

3.3. Davalac usluga ima pravo jednostranog raskida Ugovora ukoliko Pretplatnik i nakon upozorenja nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora.

3.4. Pretplatnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga u bilo kojem trenutku jednostranom izjavom volje datoj u pisanoj formi. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora lično podnese nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlašćenom zastupniku Davaoca usluga. Pretplatnik ne može zahtjevati povraćaj novca za kupljene uređaje i opremu, za radove na instalaciji opreme, kao ni za usluge koje su izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom.

### 4. Instalacija i uslovi za priključenje terminalne opreme

#### 4.1. Rok za priključenje terminalne opreme

Zahtjev za instalaciju se podnosi pozivom na broj tehničke podrške ili podnošenjem pismenog Zahtjeva u predstavništvu Davaoca usluga. Ovlašćeno lice Davaoca usluga, po zahtjevu, ispituje tehničke mogućnosti pristupa komunikacionoj mreži Davaoca usluga. Davalac usluga se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 8 dana od podnošenja zahtjeva, ukoliko je to tehnički moguće, omogući pristup svojoj mreži.

#### 4.2. Instalacija bez CPE uređaja

Instalacija bez CPE uređaja podrazumjeva da Pretplatnik pristupa mreži iz objekta u kojem je već instalirana oprema Davaoca usluga, pomoću WiFi opremljenog uređaja, i u tom slučaju se plaća nadoknada za odabrani tarifni paket.

#### 4.3. Instalacija sa CPE uređajem

Instalacija sa CPE (terminalna korisnička oprema) uređajem podrazumjeva instalaciju jednog ili više CPE uređaja iz Ponude. Ukoliko instalaciju CPE opreme vrši lice ovlašćeno od strane Davaoca usluga Pretplatnik plaća cijenu uređaja i instalacije u cjelosti, u iznosu propisanom Cjenovnikom Davaoca usluga. Pretplatnik ima pravo da CPE opremu instalira sam i u tom slučaju plaća samo cijenu uređaja, u iznosu propisanom Cjenovnikom Davaoca usluga. Davalac usluge ne garantuje kvalitet rada usluga ukoliko je CPE uređaj instaliran od strane Pretplatnika ili drugog lica koje nije ovlašćeno od strane Davaoca usluga.

#### 4.4. Garancija na instaliranu opremu

Davalac usluga za isporučene CPE uređaje obezbjeđuje Pretplatniku garantni rok u trajanju od 12 mjeseci od dana isporuke CPE uređaja. Opravku ili zamjenu CPE uređaja i troškove istih u toku trajanja garantnog roka snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dođe neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili neovlašćenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga. Postupak prijave kvara i uslovi zamjene CPE uređaja opisani su Opštim uslovima, član 7.2.

4.5. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet adresi [teleeye-montenegro.com](http://teleeye-montenegro.com) objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge. Pretplatnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. Davalac usluga se obavezuje da Pretplatniku uz opremu koji nudi isporuči i uputstvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za isti. Pretplatnik je dužan da se pridržava uputstva o korišćenju opreme i da je koristi u skladu sa važećim zakonima i propisima.

4.6. Pretplatnik ne smije priključiti na komunikacionu mrežu Davaoca usluga uređaj koji ne ispunjava tehničke uslove iz prethodnog člana.

4.7. Davalac usluge je ovlašćen da suspenduje korisnički odnos ako Pretplatnik koristi opremu koja ne ispunjava tehničke uslove iz člana 4.5, da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbjedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine pretplatnički odnos, s tim što će prije raskidanja pretplatničkog odnosa pismeno obavjestiti Pretplatnika o razlozima raskida.

4.8. Ako ovlašćeno lice Davaoca usluga utvrdi da je na mrežu Davaoca usluga neovlašćeno priključena pretplatnička terminalna oprema, odnosno da je pretrpjela izmjenu na koju nije data saglasnost, dužan je da nađeno stanje pismeno konstatuje. Na osnovu iste Davalac usluga ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid Ugovora.

#### 5. Seoba terminalne opreme

5.1. U slučaju preseljenja Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da zahtjeva od Davaoca usluga da izvrši seobu svoje terminalne opreme u cilju pristupanja komunikacionoj mreži Davaoca usluga sa nove lokacije.

5.2. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev u pisanoj formi u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi.

5.3. Davalac usluga je u obavezi da u roku od 8 dana, od dana naznačenog u zahtjevu, izvrši priključenje na mrežu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.

5.4. Za izvršenu uslugu seobe Pretplatnik plaća iznos propisan Cjenovnikom Davaoca usluga.

#### 6. Privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme

6.1. Davalac usluga ima pravo privremenog ograničenja pristupa uslugama:

- ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, da istu zloupotrebljava i/ili da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih i/ili ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja

- ukoliko nastupe tehničke smetnje ili nedostaci na mreži na koju je priključen do otklanjanja tih smetnji, odnosno nedostataka

6.2. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži koja iznosi 5,95 eura, sa PDV-om. Ova cijena je uračunata u cijenu internet paketa.

6.3. Po prestanku razloga za privremeno isključenje Davalac usluga će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga.

6.4. Pretplatnik nema pravo da zahtjeva naknadu bilo kakve štete nastale kao posledica privremenog ograničenja pristupa uslugama iz razloga navedenih u članu 6.1.

#### Član 7. Ponudeni nivo kvaliteta usluge i održavanje mreže

7.1. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Davalac usluge garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou, minimalnu brzinu pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket, kao i prijavu smetnji u mreži i tehničku podršku pozivom na broj 069 145 403 radnim danima u vremenskom periodu 08.00 – 18.00 h i subotom od 08.00 – 16.00h

7.2. Davalac usluga 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
- Učestalost prigovora u vezi ispravnosti računara: <1%

7.3. U cilju obezbjeđenja navedenog kvaliteta Davalac usluga ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Davaoca usluga ili utiče na kvalitet usluge. Pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj. Ako ovlašćeno lice Davaoca usluga utvrdi kvar ne pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati nesmetan rad, ispravnost mreže ili kvalitet usluge, dužan je da upozori Pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.

7.4. Davalac usluga nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja ugovorene usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili za koju je odgovoran Pretplatnik niti je obavezan da obezbjedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu. Davalac usluga nije odgovoran za smetnje i/ili prekide prouzrokovane dužim ili kraćim nestankom električne energije na strani Pretplatnika.

7.5. Davalac usluga, u svrhu sprečavanja zagušenja u mreži, preduzima planiranje i dimenzioniranje mreže i druge odgovarajuće metode. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog održavanja kroz automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Davalac usluga ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo koje vrste internet saobraćaja za korisnike bežičnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja davalac usluga zadržava pravo da ograniči brzinu protoka p2p (*peer to peer*) saobraćaja kao i *video streaming* aplikacija.

7.6. Davalac usluga je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta i sigurnosti svoje mreže. Mjere se sprovode radi sprečavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Pretplatnika i povezane elektronske komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti usluga i zaštite Pretplatnika od elektronskih sabotaza.

#### Član 8. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje usluga, u skladu sa zakonom

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

8.2. U slučaju privremenih ograničenja iz prethodnog stava Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti jedan dan unaprijed.

8.3. Davalac usluga je dužan da o ograničenju odnosno prekidi pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, pozivom na kontakt telefon naveden u ovom Ugovoru.

8.4. U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Davalac usluga je dužan da umanjí mjesečnu pretplatu Pretplatniku srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge, u skladu sa članom 9.2.

#### **9. Način refundiranja Pretplatnika za usluge koje nisu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom:**

9.1. Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost usluge i/ili garantovanu brzinu i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, Pretplatnik ima pravo na refundaciju samo ako su ta potraživanja prihvaćena od Davaoca usluga ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

9.2. Ukoliko se prihvati prigovor Pretplatnika iz člana 9.1, Davalac usluga će Pretplatniku izvršiti refundaciju na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge, iznad zagarantovane prosječne mjesečne raspoloživosti definisane članom 7. stav 1., kao i za svaki sat u kom je korisnik imao brzinu pristupa internetu manju od zagarantovane, Pretplatniku umanjiti račun za 1/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

9.3. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne pretplate.

9.4. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi servis smatra se vrijeme od prijave greške tehničkoj službi Davaoca usluga do trenutka rešavanja iste.

#### **10. Izmjene Ugovora i prava Pretplatnika u tom slučaju**

10.1. Ukoliko u toku trajanja Ugovora dođe do promjena uslova u korišćenju usluge definisane ovim Ugovorom, Davalac usluga je dužan da pismenim putem obavijesti Pretplatnika najmanje 30 dana prije primjene istih.

10.2. U roku iz prethodnog stava Pretplatnik može otkazati Ugovor ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene

10.3. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu uslova ne obavijesti Davaoca usluga u definisanom roku, smatraće se da je datu izmjenu prihvatio.

10.4. Davalac usluga može izvršiti izmjenu i ukidanje korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor samo uz saglasnost Pretplatnika. Davalac usluga će Pretplatniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket. O promjenama po ovom članu Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti pismenim putem.

#### **11. Odgovornosti i ograničenja**

11.1. Davalac usluga će, u cilju zaštite od zloupotreba, redovno preduzimati odgovarajuće mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje pruža, a u skladu sa raspoloživim tehničkim i tehnološkim rešenjima.

11.2. Pretplatnik se obavezuje da će usluge Davaoca usluga koristiti isključivo za svoje potrebe i odgovoran je za zloupotrebu istih.

11.3. Pretplatnik se obavezuje da će poštovati Opšte uslove i da će se uzdržavati od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže.

11.4. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu koristi za elektronske sabotaze, internet prevare i zloupotrebu bilo koje vrste i/ili da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih i/ili ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja i sl., Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidi obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku. Pretplatnik preuzima odgovornost za postupke svih lica koji su sa njim u radno-pravnom, partnerskom ili drugom odgovarajućem odnosu za slučaj njihove neodgovorne ili ilegalne aktivnosti u vezi sa korišćenjem usluge po ovom Ugovoru.

11.5. Prilikom povrede obaveza iz Ugovora, Ponude i Opštih uslova, Davalac usluga će pismeno upozoriti pretplatnika, dati mu rok za otklanjanje nepravilnosti i ukazati na mjere koje će preduzeti ako i nakon isteka tog roka ne bude prestao sa povredama.

#### **12. Postupak rešavanja sporova**

12.1. Pretplatnik ima pravo prigovora na pristup i kvalitet usluga. Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta usluge Pretplatnik podnosi odmah po utvrđivanju datih okolnosti. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi.

12.2. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana prijema prigovora i istu dostaviti Pretplatniku u pisanoj formi.

12.3. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u datom roku Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.

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

#### **13. Završne odredbe**

13.1. Svojim potpisom Pretplatnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih u ovom Ugovoru, te je saglasan da Davalac usluga može iste koristiti u svrhu koja se tiče pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora, obračunavanja telekomunikacionih usluga, za potrebe nadležnih državnih organa (u skladu sa zakonom).

13.2. Za sve što nije predviđeno ovim ugovorom primjenjivaće se odredbe Ponude i Opštih uslova.

13.3. Pretplatnik svojim potpisom potvrđuje da je u cjelosti upoznat i da prihvata Ponudu iz člana 1 ovog ugovora i Opšte uslove.

13.4. Ovaj ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, po 1 (jedan) za svaku ugovornu stranu.

---

Pretplatnik

---

Davalac usluga

---

(potpis ovlašćenog lica)

---

(potpis ovlašćenog lica)

---



**Ugovor o pretplatničkom odnosu/korišćenju usluge, za pravno lice, na određeno vrijeme**

Datum: \_\_\_\_\_

**Ugovorne strane:****Davalac usluga:** TELEEYE-MONTENEGRO d.o.o. (u daljem tekstu: Davalac usluga)**Adresa:** Bulevar Revolucije bb,kula A, 85 000 Bar**Podaci o pretplatniku:**

Tehnička podrška,prijave kvarova i

žalbe:

069 145 403

Radnim danima: 08.00 – 18.00 h

Subotom: 08.00 – 16.00h

Naziv pravnog lica: \_\_\_\_\_

PDV: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Broj telefona: \_\_\_\_\_

PIB: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**1. Predmet ugovora:**

1.1. Ovim ugovorom Davalac usluga i Pretplatnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa za uslugu bežičnog pristupa internetu posredstvom WiFi tehnologije. Dio ugovora je i Ponuda za uslugu pristupa internetu (u daljem tekstu: Ponuda). Za sve što nije predviđeno ovim Ugovorom primjenjivaće se odredbe Ponude i Opštih uslova pristupa Internetu (u daljem tekstu Opšti uslovi).

1.2. Ponudu čini specifikacija servisa/usluge Davaoca usluga, sa uslovima i načinom njihovog korišćenja, cijenom i načinom plaćanja, pravima, obavezama i odgovornostima ugovornih strana i ista čini sastavni dio ovog ugovora.

1.3. Davalac usluga se obavezuje da Opšte uslove i Cjenovnik objavi na svojoj internet stranici [www.teleeye-montenegro.com](http://www.teleeye-montenegro.com).

**2. Karakteristike usluge i način plaćanja****2.1. Cijena usluge**

Naziv tarifnog paketa	Brzina	Protok	Cijena*
Paket basic	do 2Mbps/256kbps	Neograničen	10,00 €
Paket 1	do 4Mbps/768kbps	Neograničen	20,34 €
Paket 2	do 7Mbps/1,5Mbps	Neograničen	30,51 €
Paket 3	do 10Mbps/2Mbps	Neograničen	50,85 €

\* cijene su sa PDV-om

**2.2. Izbor tarifnog paketa.**

Upisivanjem znaka 'X' u odgovarajućem polju, Pretplatnik se opredjeljuje za tarifni paket.

- Paket basic
- Paket 1
- Paket 2
- Paket 3

**2.3. Način plaćanja**

Davalac usluga će ispostavljeti račune za pružene usluge elektronskim putem na e-mail adresu ili poštansku adresu navedenu u ovom Ugovoru, a plaćanje po istim će se vršiti na žiro račun Davaoca usluga, naveden na ispostavljenom računu.

**3. Vrijeme trajanja Ugovora, izmjene i raskid:**

3.1. Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme od \_\_\_\_\_ mjeseci sa minimalnim trajanjem od \_\_\_\_ mjeseci

3.2. Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana instalacije servisa/usluge na strani Pretplatnika.

3.3. Minimalni period počinje da teče danom instalacije servisa/usluge na strani Pretplatnika.

3.4. Davalac usluga ima pravo jednostranog raskida Ugovora ukoliko Pretplatnik nije izmirio račun u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora. U slučaju otkaza Ugovora prije isteka definisanog perioda iz člana 3.1. od strane Pretplatnika, ili Ugovor bude raskinut od strane Davaoca usluga krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da prema Davaocu usluga izmiri mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen, ili naknadu u visini popusta na uređaje,opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora podnese pismeno nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlašćenom zastupniku Davaoca usluga. U slučaju da Pretplatnik otkáže Ugovor prije isteka definisanog perioda iz člana 3.1 krivicom Davaoca usluga, Pretplatnik nije u obavezi da plati mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen.

3.5. Pretplatnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga u bilo kojem trenutku jednostranom izjavom volje datoj u pisanoj formi. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora lično podnese nadležnoj službi Davaoca usluga ili ovlašćenom zastupniku Davaoca usluga. Pretplatnik ne može zahtjevati povraćaj novca za kupljene uređaje i opremu, za radove na instalaciji opreme, kao ni za usluge koje su izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom.Ukoliko, nakon isteka ugovorenog roka, Pretplatnik nastavi da koristi usluge Davaoca usluga, ugovor se automatski produžava do raskida Ugovora, pod uslovima definisanim ovim Ugovorom.

**4. Instalacija i uslovi za priključenje terminalne opreme****4.1. Rok za priključenje terminalne opreme**

Zahtjev za instalaciju se podnosi pozivom na broj tehničke podrške ili podnošenjem pismenog Zahtjeva u predstavništvu Davaoca usluga. Ovlašćeno lice Davaoca usluga, po zahtjevu, ispituje tehničke mogućnosti pristupa komunikacionoj mreži Davaoca usluga. Davalac usluga se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 8 dana od podnošenja zahtjeva,ukoliko je to tehnički moguće, omogućiti pristup svojoj mreži.

**4.2. Instalacija bez CPE uređaja**

Instalacija bez CPE uređaja podrazumjeva da Pretplatnik pristupa mreži iz objekta u kojem je već instalirana oprema Davaoca usluga, pomoću WiFi opremljenog uređaja, i u tom slučaju se plaća nadoknada za odabrani tarifni paket.

**4.3. Instalacija sa CPE uređajem**

Instalacija sa CPE (terminalna korisnička oprema) uređajem podrazumjeva instalaciju jednog ili više CPE uređaja iz Ponude. Ukoliko instalaciju CPE opreme vrši lice ovlašćeno od strane Davaoca usluga Pretplatnik plaća cijenu uređaja i instalacije u cjelosti, u iznosu propisanom Cjenovnikom Davaoca usluga. Ukoliko se Ugovor zaključuje na 24 mjeseca, Pretplatnik ne plaća nadoknadu za CPE opremu, već ona ostaje u vlasništvu Davaoca usluga. Pretplatnik ima pravo da CPE opremu instalira sam i u tom slučaju plaća samo cijenu uređaja, u iznosu propisanom Cjenovnikom Davaoca usluga. Davalac usluge ne garantuje kvalitet rada usluga ukoliko je CPE uređaj instaliran od strane Pretplatnika ili drugog lica koje nije ovlašćeno od strane Davaoca usluga.

**4.4. Garancija na instaliranu opremu**

Davalac usluga za isporučene CPE uređaje obezbjeđuje Pretplatniku garantni rok u trajanju od 12 mjeseci od dana isporuke CPE uređaja.Opravku ili zamjenu CPE uređaja i troškove istih u toku trajanja garantnog roka snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dođe neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili neovlašćenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o



korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga. Postupak prijave kvara i uslovi zamjene CPE uređaja opisani su Opštim uslovima, član 7.2. Ukoliko je Pretplatnik potpisao Ugovor na 24 mjeseca, tada garantni rok za CPE opremu traje do isteka Ugovora. Nakon isteka ili prijevremenog raskida Ugovora Pretplatnik je u obavezi da vrati opremu u ispravnom stanju ili nadoknadi cijenu CPE uređaja po važećem Cjenovniku Davaoca usluga.

4.5. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet adresi [teleeye-montenegro.com](http://teleeye-montenegro.com), objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge. Pretplatnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. Davalac usluga se obavezuje da Pretplatniku uz opremu koji nudi isporučiti i upustvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za isti. Pretplatnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme i da je koristi u skladu sa važećim zakonima i propisima.

4.6. Pretplatnik ne smije priključiti na komunikacionu mrežu Davaoca usluga uređaj koji ne ispunjava tehničke uslove iz prethodnog člana.

4.7. Davalac usluge je ovlašten da suspenduje korisnički odnos ako Pretplatnik koristi opremu koja ne ispunjava tehničke uslove iz člana 4.5, da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine pretplatnički odnos, s tim što će prije raskidanja pretplatničkog odnosa pismeno obavjestiti Pretplatnika o razlozima raskida.

4.8. Ako ovlašteno lice Davaoca usluga utvrdi da je na mrežu Davaoca usluga neovlašteno priključena pretplatnička terminalna oprema, odnosno da je pretrpjela izmjenu na koju nije data saglasnost, dužan je da nadeno stanje pismeno konstatuje. Na osnovu iste Davalac usluga ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid Ugovora.

#### **5. Seoba terminalne opreme**

5.1. U slučaju preseljenja Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da zahtjeva od Davaoca usluga da izvrši seobu svoje terminalne opreme u cilju pristupanja komunikacionoj mreži Davaoca usluga sa nove lokacije.

5.2. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev u pisanoj formi u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi.

5.3. Davalac usluga je u obavezi da u roku od 8 dana, od dana naznačenog u zahtjevu, izvrši priključenje na mrežu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.

5.4. Za izvršenu uslugu seobe Pretplatnik plaća iznos propisan Cjenovnikom Davaoca usluga.

#### **6. Privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme**

6.1. Davalac usluga ima pravo privremenog ograničenja pristupa uslugama:

- ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 30 dana od datuma izdavanja računa
- ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, da istu zloupotrebljava i/ili da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih i/ili ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja
- ukoliko nastupe tehničke smetnje ili nedostaci na mreži na koju je priključen do otklanjanja tih smetnji, odnosno nedostataka

6.2. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća naknadu za pristup mreži koja iznosi 5,95 eura, sa PDV-om. Ova cijena je uračunata u cijenu internet paketa.

6.3. Po prestanku razloga za privremeno isključenje Davalac usluga će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga.

6.4. Pretplatnik nema pravo da zahtjeva naknadu bilo kakve štete nastale kao posledica privremenog ograničenja pristupa uslugama iz razloga navedenih u članu 6.1.

#### **Član 7. Ponudeni nivo kvaliteta usluge i održavanje mreže**

7.1. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Davalac usluge garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou, minimalnu brzinu pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket, kao i prijavu smetnji u mreži i tehničku podršku pozivom na broj 069 145 403, radnim danima u vremenskom periodu 08.00 – 18.00 h i subotom od 08.00 – 16.00h.

7.2. Davalac usluga 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
- Učestalost prigovora u vezi ispravnosti računa: <1%

7.3. U cilju obezbjeđenja navedenog kvaliteta Davalac usluga ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Davaoca usluga ili utiče na kvalitet usluge. Pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj. Ako ovlašteno lice Davaoca usluga utvrdi kvar ne pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati nesmetan rad, ispravnost mreže ili kvalitet usluge, dužan je da upozori Pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.

7.4. Davalac usluga nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja ugovorene usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili za koju je odgovoran Pretplatnik niti je obavezan da obezbjedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu. Davalac usluga nije odgovoran za smetnje i/ili prekide prouzrokovane dužim ili kraćim nestankom električne energije na strani Pretplatnika.

7.5. Davalac usluga, u svrhu sprečavanja zagušenja u mreži, preduzima planiranje i dimenzioniranje mreže i druge odgovarajuće metode. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog održavanja kroz automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagušenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Davalac usluga ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo koje vrste internet saobraćaja za korisnike bežičnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja davalac usluga zadržava pravo da ograniči brzinu protoka p2p (*peer to peer*) saobraćaja kao i *video streaming* aplikacija.

7.6. Davalac usluga je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta i sigurnosti svoje mreže. Mjere se sprovode radi sprečavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Pretplatnika i povezane elektronske komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti usluga i zaštite Pretplatnika od elektronskih sabotaža.

#### **Član 8. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje usluga, u skladu sa zakonom**

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

8.2. U slučaju privremenih ograničenja iz prethodnog stava Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti jedan dan unaprijed.

8.3. Davalac usluga je dužan da o ograničenju odnosno prekidi pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, pozivom na kontakt telefon naveden u ovom Ugovoru.

8.4. U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Davalac usluga je dužan da umanjí mjesečnu pretplatu Pretplatniku srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge, u skladu sa članom 10.2.

#### **9. Mjere koje Davalac usluga primjenjuje prema Pretplatniku za slučaj neplaćanja usluge**

9.1. Davalac usluga može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno Pretplatnika isključiti i raskinuti ugovor, ako isti nije izmirio dospjele obaveze ili je kršio druge uslove određene u Ugovoru, Ponudi i Opštim uslovima.

9.2. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge, te da iznos novčane obaveze iz računa izmiri u roku od 15 dana po prijemu istog. Smatraće se da je dan izdavanja računa (naznačen na račun) ujedno i dan prijema računa.

9.3. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 30 dana od dana prijema računa, Davalac usluga će Pretplatniku privremeno isključiti uslugu bežičnog pristupa Internetu. Davalac usluga će pismenim putem obavijestiti Pretplatnika o razlozima za isključenje i navesti rok za izmirenje potraživanja, upozoravajući da, ukoliko u navedenom roku ne izvrši obaveze, da će izvršiti trajno isključenje. Za vrijeme privremenog isključenja pretplatnik je u obavezi da plaća mjesečnu nadoknadu za pristup mreži, shodno članu 7.2. ovog Ugovora

9.4. Davalac usluga ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.

9.5. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku od 20 dana od dana privremenog isključenja, Davalac usluga može trajno prekinuti pružanje usluga.

#### **10. Način refundiranja Pretplatnika za usluge koje nisu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom:**

10.1. Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost usluge i/ili garantovanu brzinu i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, Pretplatnik ima pravo na refundaciju samo ako su ta potraživanja prihvaćena od Davaoca usluga ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

10.2. Ukoliko se prihvati prigovor Pretplatnika iz člana 10.1, Davalac usluga će Pretplatniku izvršiti refundaciju na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge, iznad zagarantovane prosječne mjesečne raspoloživosti definisane članom 7. stav 1., kao i za svaki sat u kom je korisnik imao brzinu pristupa internetu manju od zagarantovane, Pretplatniku umanjiti račun za 1/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

10.3. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne pretplate.

10.4. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi servis smatra se vrijeme od prijave greške tehničkoj službi Davaoca usluga do trenutka rešavanja iste.

#### **11. Izmjene Ugovora i prava Pretplatnika u tom slučaju**

11.1. Ukoliko u toku trajanja Ugovora dođe do promjena uslova u korišćenju usluge definisane ovim Ugovorom, Davalac usluga je dužan da pismenim putem, uz mjesečni račun, obavijesti Pretplatnika najmanje 30 dana prije primjene istih.

11.2. U roku iz prethodnog stava Pretplatnik može otkazati Ugovor bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene

11.3. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu uslova ne obavijesti Davaoca usluga u definisanom roku, smatraće se da je datu izmjenu prihvatio.

11.4. Davalac usluga može izvršiti izmjenu i ukidanje korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor samo uz saglasnost Pretplatnika. Davalac usluga će Pretplatniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket. O promjenama po ovom članu Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti pismenim putem, slanjem obavještenja uz mjesečni račun.

#### **12. Odgovornosti i ograničenja**

12.1. Davalac usluga će, u cilju zaštite od zloupotreba, redovno preduzimati odgovarajuće mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje pruža, a u skladu sa raspoloživim tehničkim i tehnološkim rešenjima.

12.2. Pretplatnik se obavezuje da će usluge Davaoca usluga koristiti isključivo za svoje potrebe i odgovoran je za zloupotrebu istih.

12.3. Pretplatnik se obavezuje da će poštovati Opšte uslove i da će se uzdržavati od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže.

12.4. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu koristi za elektronske sabotaze, internet prevare i zloupotrebu bilo koje vrste i/ili da omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih i/ili ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja i sl., Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku. Pretplatnik preuzima odgovornost za postupke svih lica koji su sa njim u radno-pravnom, partnerskom ili drugom odgovarajućem odnosu za slučaj njihove neodgovorne ili ilegalne aktivnosti u vezi sa korišćenjem usluge po ovom Ugovoru.

12.5. Prilikom povrede obaveza iz Ugovora, Ponude i Opštih uslova, Davalac usluga će pismeno upozoriti pretplatnika, dati mu rok za otklanjanje nepravilnosti i ukazati na mjere koje će preduzeti ako i nakon isteka tog roka ne bude prestao sa povredama.

#### **13. Postupak rešavanja sporova**

13.1. Pretplatnik ima pravo prigovora na pristup i kvalitet usluga. Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta usluge Pretplatnik podnosi odmah po utvrđivanju datih okolnosti. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi.

13.2. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana prijema prigovora i istu dostaviti Pretplatniku u pisanoj formi.

13.3. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u datom roku Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.

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

#### **14. Završne odredbe**

14.1. Svojim potpisom Pretplatnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih u ovom Ugovoru, te je saglasan da Davalac usluga može iste koristiti u svrhu koja se tiče pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora, obračunavanja telekomunikacionih usluga, za potrebe nadležnih državnih organa (u skladu sa zakonom).

14.2. Za sve što nije predviđeno ovim ugovorom primjenjivaće se odredbe Ponude i Opštih uslova.

14.3. Pretplatnik svojim potpisom potvrđuje da je u cjelosti upoznat i da prihvata Ponudu iz člana 1 ovog ugovora i Opšte uslove.

14.4. Ovaj ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, po 1 (jedan) za svaku ugovornu stranu.

---

Pretplatnik

---

Davalac usluga

---

(potpis ovlašćenog lica)

---

(potpis ovlašćenog lica)

---

**Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa**

1. Podaci o korisniku:

Naziv pravnog lica: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

PIB: \_\_\_\_\_

Broj telefona: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. Izbor Internet Paketa

- Paket basic
- Paket 1
- Paket 2
- Paket 3

3. Izbor CPE uređaja

- Primopredajna antena tip1
- Primopredajna antena tip1 2
- Ruter tip1
- Ruter tip2

Korisnik svojim poptisom potvrđuje da je upoznat sa Ponudom i Cjenovnikom.

Datum

\_\_\_\_\_

Potpis korisnika

\_\_\_\_\_  
(ovlašćeno lice)