

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

**Član 1.  
Predmet i primjena**

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

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

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

Pretplatnik stupa u pretplatnički odnos sa Telenorom radi korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora potpisivanjem pretplatničkog ugovora za fiksne servise. Usluga je definisana izabranim tarifnim paketom, što je detaljno navedeno u Prilogu ugovora a odnosi se na usluge:

Minimalna mjesečna potrošnja

Telefonska linija

PBX konekcija

Usluga fiksni internet

Usluga kolokacije

Usluga iznajmljenih linija

Usluga iznajmljivanje optičkog vlakna /dark fiber

Usluga VPN L2/L3 - Virtual Private Network

I druge fiksne servise koje Telenor pruža u skladu sa odobrenjem Agencije.

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

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

Telenor je dužan da Opšte uslove učini javnim i dostupnim na svojoj internet stranici [www.telenor.me](http://www.telenor.me).

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

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

- Putem internet stranice [www.telenor.me](http://www.telenor.me),

- putem dva štampana medija koja se distribuiraju na teritoriji Crne Gore,

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

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

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

Pretplatnički ugovor sa pretplatnikom se po pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme. Ukoliko su Pretplatničkim ugovorom, Pretplatniku dodijeljene određene povlastice Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja, u kom slučaju se Pretplatnik obavezuje da određeni period koji je definisan Pretplatničkim ugovorom ostane u pretplatničkom odnosu sa Telenorom. Po isteku perioda na koji se Pretplatnik obavezao da ostane u pretplatničkom odnosu sa Telenorom, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme. U slučaju raskida ugovora prije isteka minimalno ugovorenog perioda, pretplatnik je obavezan da plati Telenoru mjesečne naknade za preostali period na koji je ugovor zaključen ili ostvarene popuste na uređaje, opremu i usluge ukoliko je to povoljnije za pretplatnika

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

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

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

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

- Državljeni Crne Gore fizička lica na osnovu važećih identifikacionih isprava (biometrijska lična karta i putna isprava) a strani državljani na osnovu putnih isprava odnosno odnosno lične karte za strance odnosno diplomatske lične karte. Za raseljena i izbjegla lica potrebna je lična zakonom priznati identifikacioni dokumneti.

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

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

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

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

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

**Član 4.****Provjera urednog plaćanja i sredstva obezbjeđenja**

---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža**

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

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

Telenor zadržava pravo da od korisnika zahtijeva sredstva obezbjedjenja urednog plaćanja u sledećim situacijama i za sledeće kategorije:

- za strane državljane,
- za korisnike koji zahtijevaju više brojeva,
- za korisnike koji kupuju terminalnu opremu po povlašćenim uslovima,
- za privremeno raseljena i lica koja imaju izbjeglički status kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu.

Uslovi odredjivanja sredstava obezbjedjenja sadržana su u posebnim odlukama Telenora koje su istaknute na vidnom mjestu u svim prodavnicama Telenora i na sjatu Telenora.

**Član 5.****Plaćanje i mjere usled neizmirenja dugovanja**

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

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

U slučaju da Pretplatnik, za uslugu telefonska linija, ne plati račun u roku od 8 dana počev od dana dospjeća, Telenor je ovlašćen da Pretplatniku privremeno obustavi odlazni saobraćaj (privremeno isključenje), izuzev pristupa i korišćenja broja za pozivanje u hitnim slučajevima „112“ kao broja 1700 (korisnički centar). Pretplatniku će se ostaviti rok od 60 dana od dana privremenog isključenja da ispuni svoje obaveze. Ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze Telenor će ponovo aktivirati odlazni saobraćaj uz obračun odgovarajuće naknade u skladu sa cjenovnikom. Ukoliko Pretplatnik ne plati dospjela potraživanja u narednom roku od 60 dana nakon privremenog isključenja, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj (trajno isključenje) i prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku. Za ponovno uključenje broja naplaćuje se posebna naknada po važećem Cjenovniku.

U periodu dok traje privremeno isključenje, Telenor naplaćuje mjesečnu pretplatu, rate za terminalnu opremu i druge dospjele obaveze po tarifnom paketu koji koristi pretplatnik. U periodu od nastanka duga do trenutka trajnog isključenja Telenor obavještava pretplatnike o rokovima plaćanja i sankcijama zbog neplaćanja duga putem elektronske pošte na registrovanu e-mail adresu pretplatnika.

Pretplatnički ugovor se od trenutka trajnog isključenja, smatra jednostrano raskinutim bez obavještanja korisnika. Od tog trenutka Telenor ima pravo da od pretplatnika zahtijeva samo plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida pretplatničkog ugovora kao i nakandu iz člana 11.

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

**Član 6.**

---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža****Izostanak računa**

Obračun pruženih usluga Telenor će bez odlaganja dostaviti ovlaštenom isporučiocu. Račun se izdaju prvog dana u mjesecu za prethodni mjesec i pretplatniku se dostavlja na jedan od načina:

- putem Pošte na adresu pretplatnika,
- u elektronskoj formi objavljivanjem na Moj Telenor aplikaciji
- putem elektronske pošte (e-mail i SMS),
- na drugi pogodan način uz prethodno obavještenje pretplatnika.

S tim u vezi Telenor nije odgovoran ukoliko Pošta ili drugi ovlašćeni isporučilac blagovremeno ne dostavi Pretplatniku račun za pružene telekomunikacione usluge ili ukoliko pretplatnik nije ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

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

U svakom slučaju, smatraće se da je Pretplatnik upoznat sa svojim zaduženjima za prethodni mjesec najkasnije 15. dana u mjesecu, tj. da tog dana nastupaju posledice kao da je račun blagovremeno primio. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze ispostavljeni račun smatra se opomenom i bez upućivanja pisanog obavještenja.

**Član 7.****Reklamacije**

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

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

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

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

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

Do trenutka odluke po reklamaciji, odnosno, do konačne odluke Agencije po žalbi Pretplatnika, Telenor može privremeno obustaviti odlazni saobraćaj Pretplatniku, ukoliko Pretplatnik u roku dospelosti ne plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa, osim pristupa i korišćenja za pozive u hitnim slučajevima „112“ i broja službe za korisnike (1700).

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava I ovog člana u ostavljenom roku, ili nastavi da postupa suprotno odredbama pretplatničkog ugovora ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i/ili prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku.

**Član 8****Kvalitet usluga, oblast pokrivenosti i obeštećenje**

Telenor pruža usluge propisanog kvaliteta. O parametrima kvaliteta usluga koje nudi Telenor, Korisnici se mogu upoznati na internet adresi [www.telenor.me](http://www.telenor.me) kao i u Telenor prodavnicama gdje su vidno istaknuti u formi izvještaja. Minimalni

---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža**

ponuđeni parametri kvaliteta kao i uslovi pod kojim se ostvaruje ponuđena brzina širokopojasnog internet bliže je definisana pretplatničkim ugovorom.

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

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

### **Član 9. Terminalna oprema**

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

Terminalnu opremu (ruter, modem, svič i druga oprema na osnovu koje se može koristiti telekomunikaciona oprema Pretplatnika iz prethodnog stava), za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora, obezbjeđuje Telenor davanjem iste na korišćenje Pretplatniku. Prilikom primopredaje opreme vrsta, cijena i tehničke specifikacije opreme navedeni su u Prilogu pretplatničkog ugovora..

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

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

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

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

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

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

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

### **Član 10. Hitni pozivi**

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

### **Član 11. Otkaz ugovora**

Pretplatnički odnos između Telenora i Pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza u

---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža**

bilo kojem trenutku, ukoliko drugačije nije ugovoreno. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa i da vrati terminalnu opremu u skladu sa članom 9.

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

Ukoliko se ugovor raskida iz razloga što pretplatnik nije blagovremeno izmirio dospjele novčane obaveze, odnosno pretplatnik prekrši druge uslove utvrdjene ugovorom odnosno vrši zloupotrebe poziva prema brojevim hitnih službi odnosno vrši uznemiravanje drugih korisnika pretplatnik je dužan da Telenoru plati potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na uređaje, opremu i usluge.

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

**Član 12.****Kupovina uređaja uz pretplatnički ugovor**

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

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

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

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

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

**Član 13.****Ustupanje ugovora i seoba usluge**

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

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

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

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

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

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

---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža**

Ukoliko je za realizaciju seobe usluge neophodna izgradnja pristupne infrastrukture, Pretplatnik i Telenor će zaključiti ugovor o izgradnji pristupne infrastrukture, kojim će se Pretplatnik saglasiti sa troškovima izgradnje ili će se Aneksom pretplatničkog ugovora utvrditi ugovorna obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa umjesto naknade navedenih troškova izgradnje.

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

**Član 14.****Sukcesija Pretplatnika**

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

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

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

**Član 15.****Promjena ličnih podataka**

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

**Član 16.****Dodjela i prenosivost broja**

Telenor određuje brojeve koje dodjeljuje Pretplatnicima prema raspoloživom planu numeracije.

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

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

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

**Član 17****Registracija**

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

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

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

---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža**

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

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

**Član 18.  
Informacije**

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

**Član 19.  
Javni imenik**

Telenor vodi imenik svojih pretplatnika.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža**

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

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

**Član 21.  
Cjenovnik**

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

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

**Član 22.  
Izmena Cjenovnika**

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

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

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

**Član 23.  
Teret plaćanja**

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

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

**Član 24.  
Listing**

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

**Član 25  
Ograničenje potrošnje**

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

**Član 26.****Nepostojanje odgovornosti**

Telenor ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili treće lice pretrpi usled promjene pozivnog broja, promjene broja Pretplatnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Telenora, neovlašćenog korišćenja pretplatničkog broja i/ili usluga za koje je Pretplatnik zaključio pretplatnički ugovor, nepokrivenosti nekog područja mrežom, smanjenog protoka u prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

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

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

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

U svakom slučaju, odgovornost Telenora ograničava se na iznos od 12mesečnih pretplata što Pretplatnik prihvata činom zaključenja ugovora sa Telenorom.

**Član 27.****Nedozvoljene radnje**

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

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

---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža**

12. ukoliko Pretplatnik vrši nadgledanje ili presrijetanje komunikacije ili poruka trećih lica;  
13. ako Pretplatnik pri korišćenju usluga Telenora šalje, prima i/ili skladišti podatke koji: neovlašćeno otkrivaju poslovnu tajnu ili lične podatke drugog lica, mogu da nanese štetu Telenoru ili bilo kom drugom licu, diskriminišu ili zlostavljaju, pogrdni su u odnosu na bilo kog pojedinca ili grupu, klevetnički su ili zastrašujući perma bilo kom licu, u suprotnosti su sa licencom za korišćenje bilo kog softvera.  
Kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe usluga koje Telenor pruža Pretplatniku a koje bi se po standardima Telenora utvrdile kao takve.

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

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

**Član 28.****Isključenje odgovornosti**

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

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

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

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

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

**Član 29.****Privremeno isključenje**

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

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

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

**Član 30.****Trajno isključenje**

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

---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža**

- ukoliko Pretplatnik ne plati zaduženje po računu u roku od 60 dana počev od dana privremenog isključenja;
- ukoliko Pretplatnik ne otkloni posledice učinjenih prekoračenja u korišćenju usluga u ostavljenom roku od privremenog isključenja (suspenzije);
- ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa broja Pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Pretplatnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe;
- ukoliko Pretplatnik, suprotno ovim Opštim uslovima svoj broj i/ili mogućnost korišćenja usluga Telenora ustupi i/ili preproda, odmah pošto je Telenor saznao za ove radnje;
- ukoliko Telenor utvrdi da postoji ozbiljna sumnja da je Pretplatnik u odnosu na Telenor postupao na prevaran način ili koristio lažna dokumenta, odmah po saznanju Telenora za ovakve okolnosti;
- ukoliko Pretplatnik u roku od 15 dana počev od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 27 Opštih uslova ne potpiše i Telenoru dostavi izjavu kojom se obavezuje da nadalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje, odmah po nastupanju navedenih okolnosti;
- ukoliko nakon privremenog isključenja Pretplatnika u smislu člana 27 i 29 Opštih uslova Telenor utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava pretplatnika, tako da se od Pretplatnika nadalje ne može očekivati savesno postupanje prilikom korišćenja usluga Telenora;
- ukoliko Pretplatnik ni nakon drugog pokušaja Telenora u roku od 3 dana ne omogući pristup Telenoru svom posedu ili posedu koga ima pravo da koristi, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi u cilju otklanjanja smetnje na mreži.

Telenor može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno pretplatnika isključiti i raskinuti pretplatnički ugovor, ako nije izmirio dospelje obaveze ili je prekršio druge uslove utvrđene pretplatničkim ugovorom, kao i u slučaju uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi. Telenor je dužan da, po nalogu Agencije, ograniči pristup svojim uslugama, odnosno isključi pretplatnika i raskine ugovor sa pretplatnikom koji svojom terminalnom opremom izaziva smetnju u radu elektronskih komunikacionih mreža, kao i sa pretplatnikom koji priređuje igre na sreću preko interneta bez odobrenja organa uprave nadležnog za igre na sreću. Telenor nije dužan da prethodno obavijesti pretplatnika i odredi rok za otklanjanje nepravilnosti, ako povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.

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

### **Član 31. Obavještanje Pretplatnika**

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

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

---

**Opšti uslovi-Fiksna mreža**

d) da stupa u ugovorni odnos s Telenorom i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ukoliko je Pretplatnik fizičko lice;

e) da će najkasnije u roku od 30 dana od prijema izjave o jednostranom raskidu Pretplatniku, datom u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, biti vraćen iznos koji je Telenor primio na osnovu ugovora/aneksa;

**Član 32.**  
**Rješavanje sporova**

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

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

**Član 33.**  
**Stupanje na snagu**

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici Telenora [www.telenor.me](http://www.telenor.me)

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