

Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost,  
Odluka broj: 0205-5450/31 od 27.11.2020.godine

Zaključen dana

godine, između:

ID BROJ:

**1. TELEMACH CRNA GORA d.o.o.**, Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, PIB: 02811618, PDV: 30/31-09953-5 koga zastupa izvršni direktor Milija Zeković (u daljem tekstu: Telemach ili Operator) sa jedne strane;

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

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

Ovlašćeno lice: \_\_\_\_\_

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

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

Telefon \_\_\_\_\_ mobilni \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Adresa za prijem pošte i računa: \_\_\_\_\_

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

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

## Podaci za isporuku fakture i dugovanja pretplatniku

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

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

na e-mail:

na mobilni telefon:

na fiksni telefon:

### Član 1.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Član 2.

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

### Član 3.

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

### Član 4.

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

### Član 5.

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

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

### Član 6.

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

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

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

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

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

Pretplatnik će biti dužan da Telemach-u plati naknadu za tu opremu, predviđenu cjenovnikom, koji se nalazi na sajtu Telemach-a.

### Član 7.

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

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

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

Telemach Pretplatniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga : <10 dana
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova : < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Učestanost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Učestalost neuspješnih poziva : <5%

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

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

### Član 8.

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

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

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

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

### Član 9.

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

## **Član 10.**

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

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

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

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

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

Ukoliko Pretplatnik odluči da pređe na paket koji u sebi sadrži dvije usluge, biće dužan da zaključi novi pretplatnički ugovor za tu uslugu, a momentum zaključenja tog ugovora, ovaj ugovor se automatski smatra raskinutim.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 7 dana od davanja obavještenja Telemach-a ne zaključi ugovor za uslugu koja u sebi obuhvata dvije usluge (tv i net), ovaj ugovor, kojim se Pretplatnik opredijelio za paket od tri usluge (tv, net, tel) nastavlja da važi, i Pretplatnik i Operator su dužni da ostanu pri pravima i obavezama na koje su se obavezali ovim ugovorom.

## **Član 11.**

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

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

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

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

## **Član 12.**

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

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

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

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

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

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

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

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

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema Telemach-u o roku, Telemach ima pravo da Pretplatniku ograniči pristup i ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospelog duga

## **Član 13.**

Pretplatnik pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđuje da su podaci (adresa stanovanja i adresa elektronske pošte, telefonski brojevi, matični broj, broj lične karte, ovlašćeno lice i ostalo) koje je naveo u zaglavlju ovog ugovora, i obrascu za registraciju korisnika, jesu tačni i istiniti podaci, kao i da će u slučaju promjene navedenih podataka, obavijestiti Telemach bez odlaganja.

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

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

Ukoliko se upisana adresa elektronske pošte promijeni, ugasi ili prestane na bilo koji drugi način da se koristi, te ukoliko se promijeni adresa stanovanja, Pretplatnik je dužan da odmah o tome obavijesti Telemach.

U tom slučaju Telemach će u roku od 15 dana da preusmjeri uslugu dostavljanja računa i obavještenja na novu adresu Pretplatnika ili u potpunosti obustavi slanje dokumenata.

#### **Član 14.**

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

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

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

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

#### **Član 15.**

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

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

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

#### **Član 16.**

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

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

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

#### **Član 17.**

Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet i raspoloživosti usluga, kao i na visinu računa za pružene usluge. Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na [info@telemach.co.me](mailto:info@telemach.co.me) I to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

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

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

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

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

Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantove minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste.

Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa uslugi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice), i u drugim slučajevima koji isključuju odgovornost Telemach-a i za situacije za koje Telemach ne garantuje, a koje su propisane ovim ugovorom i Opštim uslovima za Telemach usluge.

#### **Član 18.**

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

#### **Član 19.**

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

Ograničenje pristupa uslugama iz prethodnog stava Telemach će izvršiti na način predviđen u Opštim uslovima.

Ograničenje pristupa za usluge Televizije i Interneta može trajati najduže 60 dana, odnosno za uslugu Telefonije 30 dana, i u ovim rokovima Telemach zadržava pravo da Pretplatniku isključi uslugu ukoliko nije izmirio dospelje obaveze za pružene usluge.

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

Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća naknadu za mjesečno održavanje.

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

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

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

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

#### **Član 20.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Član 21.**

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

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

#### **Član 22.**

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

#### **Član 23.**

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

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

**Telemach**

**Pretplatnik**

---

Direktor

## Prilog ugovora

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

## Sastavni elementi

	NAZIV DOKUMENTA	DATUM VAŽENJA
1.	STANDARDNA PONUDA SA CJENOVNIKOM	
2.	OBRAZAC ZA REGISTRACIJU KORISNIKA	
3.	AKCIJSKI CJENOVNIK	
4.		
5.		
6.		
7.		

Telemach

Pretplatnik

\_\_\_\_\_  
Direktor