



## PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica  
Broj:  
Podgorica godine

### Pretplatnički ugovor za Univerzalni servis po Ponudi od..... godine (fizičko/pravno lice)

Zaključen dana .....20..... godine	Prodajno mjesto .....
---------------------------------------	--------------------------

Ugovorne strane: 1. **Davalac usluga:** Crnogorski Telekom a.d. Podgorica, ul. Moskovska 29, (u daljem tekstu: Davalac usluga)

#### 2. Pretplatnik :

Ime i prezime/Naziv firme:	Adresa prebivališta/mjesto obavljanja djelatnosti:..... :.....	Kontakt telefon/Zastupa (odgovorno lice):
Br. lične karte/br. pasosa- /index/zdr.knj./potvrda o registraciji	Broj pošte i grad:	E-mail:
Socijalno ugroženo lice <input type="checkbox"/>	Lice sa invaliditetom ili lice smanjene pokretljivosti <input type="checkbox"/>	Ostali korisnici <input type="checkbox"/>
Potvrda nadležnog organa <input type="checkbox"/>	Potvrda nadležnog organa <input type="checkbox"/>	

JMB .....(nije obavezno popunit).

Dostava računa (upisivanjem odgovarajućeg znaka u datom polju Pretplatnik se opredjeljuje za način dostave računa):

Putem pošte: <input type="checkbox"/>	Elektronskim putem e-mail: .....
---------------------------------------	-------------------------------------

#### 2.1. Solidarni dužnik (za fizičko lice)

Ime i prezime (br. lične karte/pasoša)	Mjesto/Adresa
----------------------------------------	---------------

JMB .....(nije obavezno popunit)

Osnovne odredbe:

#### Član 1. Predmet Ugovora :

1. Ovim Ugovorom Davalac usluga i Pretplatnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa radi pristupa i korišćenja usluga Univerzalnog servisa ( u daljem tekstu: Usluga).

2. Uslugu iz prethodnog stava čine: pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i javno dostupnim elektronskim komunikacionim uslugama Davaoca usluga na fiksnoj lokaciji čime se Pretplatniku omogućava govorna komunikacija i pristup internetu sa brzinom prenosa podataka u skladu sa Ponudom Davaoca usluga (u daljem tekstu: Ponuda).

3. Ponudom iz prethodnog stava se utvrđuju uslovi pod kojima Davalac usluga nudi korišćenje Usluge i ista čini sastavni dio ovog Ugovora.

4. Pretplatnik se sa »Opštim uslovima pružanja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekomu na fiksnoj lokaciji« može upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora na internet stranici [www.telekom.me](http://www.telekom.me) ili iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnica Davaoca usluga.

Član 2. Pretplatnički broj: Pretplatniku se dodjeljuje broj (na fiksnoj lokaciji): .....

#### Član 3. Usluga i cijene :

1. Karakteristike paketa Usluga iz člana 1 su uređeni Ponudom.

2. Naknada mjesečne pretplate i način tarifiranja Usluge su definsane Ponudom.

#### 4. Instalacija:

1. Vrsta opreme koja se instalira na lokaciji Pretplatnika, njene karakteristike i cijene (u daljem tekstu: Oprema):

Tip	Karakteristike	Cijena

Oprema je vlasništvo Davoca usluga za svo vrijeme trajanja Ugovora, te Pretplatnik ima samo pravo korišćenja iste tokom ugovorenog perioda u skladu sa Ponudom..

2. Instalaciju Opreme iz prethodnog stava vrše isključivo stručne službe Davaoca usluga.

#### 5. Vrijeme trajanja Ugovora:

1. Ovaj Ugovor se zaključuje na:

Neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom od .....mj.	<input type="checkbox"/>	Određeno vrijeme od 12 mjeseci	<input type="checkbox"/>
----------------------------------------------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------------

( upisivanjem odgovarajućeg znaka u datom polju utvrđuje se vrijeme trajanja Ugovora)

2. Period trajanja Ugovora iz prethodnog stava počinje da teče danom aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.

3. Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku shodno članu 26 ovog Ugovora

4. U slučaju raskida Ugovora prije isteka perioda iz stava 1 ovog člana Pretplatnik je dužan da plati naknade shodno članu 27 ovog Ugovora.

#### Član 6. Stupanje na snagu Ugovora

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

#### Član 7. Obradu ličnih podataka Pretplatnika

1. Davalac usluga može obradivati lične podatke o Pretplatniku dobijene po ovom Ugovoru u svrhe predviđene posebnim obrascem za registraciju Pretplatnika saglasno pozitivnim propisima.

#### Član 8. Način zasnivanja pretplatničkog odnosa za izabranu uslugu, obaveze i odgovornosti ugovornih strana

1. Ovaj Ugovor zaključuje se na osnovu odobrenog zahtjeva Pretplatnika za Uslugu. Zahtjev Pretplatnika će se odobriti ukoliko se odnosi samo na jedan priključak na lokaciji prebivališta (fizičko lice) ili lokaciji obavljanja poslovne djelatnosti (pravno lice) Pretplatnika i ukoliko na lokaciji na kojoj se zahtjev odnosi ne može kod drugog operatora da koristi usluge koje odgovaraju uslugama i uporedivim uslovima iz opsega Univerzalnog servisa. Uz zahtjev Pretplatnik je dužan da podnese i potvrdu o prebivalištu, odnosno mjestu obavljanja djelatnosti izdatu od strane nadležnog organa i dr. dokaze u skladu sa Ponudom

2. Nakon prihvatanja opravdanog zahtjeva Davalac usluga pristupa utvrđivanju i obezbjeđenju tehničkih mogućnosti za Uslugu kod Pretplatnika u skladu sa ovim Ugovorom, te instalira opreme u prostorijama Pretplatnika.

#### 9. Rokovi i uslovi za priključenje pretplatničke terminalne opreme

1. Ispitivanje tehničkih mogućnosti mreže i realizacija priključka za Uslugu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, Davalac usluga je dužan da završi u roku od 8 dana od dana utvrđivanja da je zahtjev opravdan u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. Ovako utvrđeni rok se produžava saglasno pozitivnim propisima u slučaju da:

- Davalac usluga ne može putem svojih mreža realizovati opravdani zahtjev za priključak za Uslugu, te zatraži pisanim putem od drugih operatora podatke o njihovoj mogućnosti da realizuju priključak na elektronsku komunikacionu mrežu na lokaciji Pretplatnika,

- ukoliko se utvrdi da na predmetnoj lokaciji ne postoji izgrađena elektronska komunikaciona mreža ili odgovarajuća pokrivenost signalom Davaoca usluga ili drugih operatora, te da se isto može riješiti modifikacijom/proširenjem postojeće mreže i/ili korišćenjem alternativne tehnologije Davaoca usluga, odnosno, ukoliko se priključak za uslugu ne može realizovati navedenom modifikacijom, tada izgradnjom nove pristupne mreže Davaoca usluga.

2. Rokovi iz prethodnog stava će se produžiti u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza.

3. Potpisom na ovom Ugovoru strane potvrđuju da je instalacija Opreme i testiranje rada iste u oba smjera ispravno izvršeno.

#### Član 10. Tehničke karakteristike terminalne opreme Davaoca usluga

1. Davalac usluga za Uslugu po ovom Ugovoru obezbjeđuje terminalnu opremu (ruter i fiksni telefon), te je Pretplatnik dužan da istu koristi u skladu sa uputstvima datim od strane Davaoca usluga te u slučaju bilo kakvih problema u radu Opreme kontaktira službu Davaoca usluga na broj iz člana 16. Nije dozvoljeno da Pretplatnik samostalno popravljiva dodijeljenu Opremu i/ili otklanja smetnju ili opravku povjeri neovlašćenom licu.

2. Ukoliko Pretplatnik sam obezbjeđuje dio terminalne opreme (telefonski aparat, računar i sl.) dužan je da vodi računa i da obezbijedi da ista bude atestirana i ovjerena oznakom kvaliteta i ispunjava uslove zaštite i bezbjednost korisnika i dr. lica, zašтите životne sredine, da se sa njenom upotrebom ne izazivaju štetne smetnje i koja ispunjava dr. uslove utvrđene Zakonom o elektronskim komunikacijama.

3. Pretplatnik je dužan da čuva i tehnički ispravno održava terminalnu opremu koja je u njegovom vlasništvu, te snosi i odgovornost za istu.

4. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet adresi [www.telekom.me](http://www.telekom.me) objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja Usluge i Pretplatnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. O navedenom se Pretplatnik može informisati i pozivom na broj koji je istaknut na datoj internet stranici. Prilikom izbora opreme Pretplatnik mora voditi računa o navedenom, te u slučaju nepodudarnosti dužan je da izvrši prilagodavanje operativnog sistema sopstvene opreme.

5. Davalac usluga je dužan da i opremu koju nudi Pretplatniku i njene tehničke karakteristike objavi na datoj internet adresi. Davalac usluga se obavezuje da Pretplatniku uz opremu koju nudi isporuči i uputstvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za istu. Pretplatnik je dužan da se pridržava uputstava o korišćenju opreme.

6. Garantni rok za opremu traje za svo vrijeme trajanja Ugovora i troškove eventualnih opravki ili zamjene istih snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dodje neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili je opravka vršena od strane neovlašćenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga.

#### Član 11. Mogućnost pozivanja brojeva hitnih službi

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

2. Pretplatnik je pri zaključenju Ugovora upoznat da kod usluga koje se zasnivaju na IP tehnologiji poziv prema broju 112 i brojevima hitnih službi nije moguć u slučaju nestanka električne energije bilo na strani Pretplatnika ili na strani pozvanog broja. Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik može da po tom osnovu pretrpi.

#### Član 12. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje Usluge, u skladu sa zakonom

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.

2. U slučaju privremenih ograničenja iz prethodnog stava Davalac usluga je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidi pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostavi Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agenciji), kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad.

3. Davalac usluga je dužan da o ograničenju odnosno prekidi pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, na odgovarajući način.

4. U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Davalac usluga je dužan da umanjí naknadu za mjesečnu pretplatu Pretplatniku srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida Usluge.

#### Član 13. Minimalni ponuđeni nivo kvaliteta Usluge

1. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući korišćenje ugovorene usluge sa datim parametrima kvaliteta:

- vrijeme uspostavljanja usluge: u 95% kraće ili jednako 8 dana a u skladu sa članom 9 za utvrđivanje opravdanosti zahtjeva
- učestalost kvarova na pristupnoj liniji: 15% od ukupnog broja pristupnih linija u toku jedne godine
- vrijeme otklanjanja kvara: 24 sata za 80% kvarova na pristupnoj liniji, odnosno 12 sati za 80% ostalih kvarova na javnoj telefonskoj mreži Davaoca usluga,
- učestalost neuspješnih poziva: 2% od ukupnog broja pokušanih poziva u jednoj godini, kada se radi o pozivima ka destinacijama u Crnoj Gori i 5% u jednoj godini, kada se radi o pozivima ka destinacijama izvan Crne Gore,
- vrijeme uspostavljanja poziva: 80% svih poziva ka destinacijama u Crnoj Gori u jednoj godini, ne smije preći pet sekundi dok 80% svih poziva ka destinacijama izvan Crne Gore u jednoj godini, ne smije preći osam sekundi,
- vrijeme odziva: prosječno vrijeme odziva ne smije preći 15 sekundi u jednoj godini. Procenat poziva na koje je Davalac usluga odgovorio u vremenu do 20 sekundi, ne smije biti manji od 80% u jednoj godini
- vrijeme odziva Univerzalne službe informacija: prosječno vrijeme odziva Univerzalne službe informacija ne smije preći 15 sekundi u jednoj godini.
- učestalost prigovora na račun za usluge Univerzalnog servisa; učestalost osnovanih prigovora na račun za usluge Univerzalnog servisa ne smije preći 0,5% od ukupnog broja izdatih računa u jednoj godini.
- brzina prenosa podataka: na najmanje 95% linija mora se ostvariti brzina slanja i preuzimanja podataka potrebna za funkcionalni pristup internet, a koja je saglasno pozitivnim zakonskim propisima definisana u članu 19 ovog Ugovora.

Davalac usluga podatke o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta Usluge objavljuje na svojoj internet stranici ([www.telekom.me](http://www.telekom.me)).

2. U cilju obezbjeđenja datog kvaliteta Davalac usluga ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Davaoca usluga. 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 nadjeno stanje pismeno konstatuje i upozori Pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.

3. Na osnovu pismenog izvještaja ovlaštenog lica Davalac usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže do otklanjanja neispravnosti.
4. Ukoliko u datom roku od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz razloga definisanih prethodnih stavom Pretplatnik istu ne otkloni, Davalac usluga ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid pretplatničkog odnosa.
5. Davalac usluga je dužan da Pretplatnika prije zaključenja Ugovora upozna da u slučaju nestanka električne energije, bilo na strani Pretplatnika (ili na strani pozvanog broja), usluga neće biti dostupna. Stoga, Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik po tom osnovu može da pretrpi.

**Član 14. Informacije o postupcima koje Davalac usluga primjenjuje za mjerenje i upravljanje saobraćajem radi izbjegavanja zagušenja u mreži, kao i informacije o načinu na koji ti postupci mogu uticati na kvalitet Usluge**

1. Davalac usluga obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete.
2. Davalac usluga, u svrhu sprečavanja zagušenja u mreži, preduzima planiranje i dimenzioniranje mreže i druge odgovarajuće metode, a u cilju postizanja kvaliteta korišćenja mrežnih resursa kako isto ne bi uticalo na kvalitet Usluge. Davalac usluga obezbjeđuje 24h/7dana nadzor nad svim elementima, kapacitetima i performansama svoje mreže, kao i servisima koje nudi korisnicima. 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/prioritetizaciju bilo kojeg saobraćaja za korisnike fiksnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja Davalac usluga utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, internet usluga.

**Član 15. Pravo Pretplatnika na ograničenje potrošnje i obavještenje o stanju potrošnje**

1. Na zahtjev Pretplatnika Davalac usluga je dužan da omogući besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period.
2. Davalac usluge je dužan da Pretplatniku dostavlja besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS-a ukoliko dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje Pretplatnika za posljednja tri mjeseca i da vodi evidenciju o dostavljenim obavještenjima.
3. Na zahtjev Pretplatnika Davalac usluga je dužan da omogući besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva.
4. Pretplatnik koji više od dva puta u toku kalendarske godine zahtijeva aktiviranje navedenih usluga dužan je da Davaocu usluga plati naknadu definisanu važećim Cjenovnikom.

**Član 16. Ponudjene tipove usluga održavanja i usluga podrške Pretplatniku koje Davalac usluga pruža, kao i načine stupanja u kontakt sa tim službama**

1. Davalac usluge može privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.
2. Davalac usluge je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju objavi na način uređen članom 12. U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvaliteta usluge Davalac usluge ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.
3. Davalac usluge će obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, neprekidno 24 sata 7 dana u nedelji, besplatnim pozivom na broj 1500.

**Član 17. Usluge drugih lica koja se pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga**

1. Davalac usluga ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj robe i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga. Davalac usluga je odgovoran za kvalitet veze svoje komunikacione mreže.
2. Davalac usluga je dužan da drugo lice iz prethodnog stava ugovorom obaveže da date usluge može pružati Pretplatniku isključivo po zahtjevu Pretplatnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti.
3. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga se fakturišu putem računa Davaoca usluga.
4. Davalac usluga je dužan da u slučaju prigovora Pretplatnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući Pretplatniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijedene saglasno ovom Ugovoru. Davalac usluga će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koju se odnosi dati prigovor.
5. Davalac usluga će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je Pretplatnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjeseca računa.

**Član 18. Ograničenja Davaoca usluga u korišćenju terminalne opreme**

1. Pretplatnik ne smije priključiti terminalnu opremu na javnu elektronsku komunikacionu mrežu na fiksnoj lokaciji koja ne ispunjava uslove iz člana 9 i člana 10 ovog Ugovora i druge uslove definisane pozitivnim propisima.
2. Davalac usluge je ovlašten da suspenduje korisnički odnos ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, 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.

**Član 19. Brzina širokopojasnog pristupa internetu**

1. Brzinu preuzimanja (download) podataka od najmanje 2 Mb/s i brzina slanja (upload) podataka od najmanje 256 Kb/s koje obezbjeđuje Davalac usluga
2. Brzina preuzimanja (download) podataka iz stava 1 ovog člana je brzina prenosa podataka od internet stranice u mreži Davaoca usluga ka terminalu Pretplatnika.
3. Brzina slanja (upload) podataka iz stava 1 ovog člana je brzina prenosa podataka od terminala Pretplatnika ka internet stranici u mreži Davaoca usluga.

**Član 20. Cijene, način tarifiranja u trenutku zaključenja Ugovora, način plaćanja**

1. Cijene Usluge i način tarifiranja iste su definisani Ponudom.
2. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge u roku od 8 dana po prijemu istog. Smatraće se da je 7 (sedmi) dan od dana izdavanja (naznačen na računu) dan prijema računa. Nakon isteka navedenog roka za izmirenje obaveze ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pisanog obavještenja. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, Davalac usluge će Pretplatniku privremeno isključiti odlazne pozive (kod govornog servisa), odnosno uslugu, obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto.
3. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku ne kraćem od 20 dana od dana privremenog isključenja Davalac usluge može trajno prekinuti pružanje komunikacionih usluga i raskinuti pretplatnički odnos. Ugovor će se od tog momenta smatrati jednostrano raskinutim.
4. Davalac usluga račun za komunikacione usluge neće dostavljati na adresu Pretplatnika naznačenu za dostavljanje računa ukoliko je isto Pretplatnik zahtijevao. Pretplatnik dati zahtjev može podnijeti pisanim putem na obrascu propisanom od strane Davaoca usluga ili u drugoj formi koja može da se sačuva kao trajni zapis. Dati zahtjev Pretplatnik može opozvati u bilo kojem trenutku. Davalac usluga će u datom mjesecu Pretplatniku pozivom, SMSom ili pisanim obavještenjem pružiti informacije o predmetnom računu, kao i o mogućnosti preuzimanja istog u prodajnim mjestima Davaoca usluga. Pretplatnik račun iz ovog stava može da izmiri ili po preuzimanju istog ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa. Prigovor na račun iz ovog stava Pretplatnik može podnijeti u roku od 8 dana od dana preuzimanja istog u prodajnom mjestu Davaoca usluga ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa.

**Član 21. Način obavještanja o cijenama i načinu tarifiranja usluga, troškovima održavanja, kao i o ponudjenim načinima plaćanja i razlike u troškovima zbog načina plaćanja**

1. Davalac usluga izmijenu cijena svojih usluga obezbijedenih po ovom Ugovoru će vršiti uz saglasnost Agencije. Promjena cijena usluga za socijalno ugrožena lica, lica sa invaliditetom i lica smanjene pokretljivosti će se vršiti zavisno od i nakon promjene iznosa minimalne zarade u Crnoj Gori.
2. Davalac usluga je dužan da o datoj izmjeni obavijesti Pretplatnika na način uređen članom 25 ovog Ugovora. Cjenovnik Davaoca usluge je dostupan u svim poslovnicama Davaoca usluga I na internet stranici na zvaničnom sajtu [www.telekom.me](http://www.telekom.me)
3. Ukoliko je Ugovorom definisana solidarna odgovornost, solidarni dužnik odgovara Davaocu usluge za cijelu obavezu i Davalac usluge može zahtijevati njeno ispunjenje od bilo kog solidarnog dužnika sve dok obaveza ne bude potpuno ispunjena.
4. Pretplatnik date cijene može platiti u cjelosti ili u ratama, po uslovima uređenim Ponudom.

**Član 22. Mjere koje se primjenjuju u slučaju neplaćanja Usluge, zloupotreba poziva prema hitnim službama, uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja sigurnosti i integriteta elektronske komunikacione mreže**

1. Davalac usluga može ograničiti pristup izabranoj usluzi, odnosno Pretplatnika isključiti i raskinuti Ugovor, ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u ugovorenom roku, u slučaju uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi.

2. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora Davalac usluge će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika i odrediti primjeren rok, a zavisno od učinjene povrede, za otklanjanje nepravilnosti, odnosno za izmirenje potraživanja shodno članu 20 ovog Ugovora. U suprotnom će Pretplatnika trajno isključiti i raskinuti pretplatnički odnos. Davalac usluge nije dužan da Pretplatnika prethodno obavijesti ukoliko povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.
3. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Davaoca usluga će obezbijediti dolazne pozive i dostup hitnim službama, osim ukoliko bi to predstavljala ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušavanje sigurnosti i integritet mreže od strane Pretplatnika.
4. Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.
54. Po prestanku razloga za ograničenje Davalac usluga će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključenje Pretplatnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Davaoca usluga.
5. Davalac usluge ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja. i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih stavom 1 ovog člana.

#### **Član 23. Način refundiranja sredstava Pretplatniku za usluge koje nisu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponudjenim uslovima**

1. Ukoliko u datom mjesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet Usluge i po tom osnovu zahtjev za obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Davaoca usluga ili utvrđena odlukom nadležnog organa.
2. Ukoliko se prihvati prigovor Davalac usluge će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznosnaku za mjesečnu pretplatu .
3. Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge ( 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.
4. Ukupno umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos naknade za mjesečnu pretplatu za Uslugu.
5. 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 navedene brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste.
6. Davalac usluge nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče.

#### **Član 24. Način rješavanja sporova**

1. Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet raspoloživosti usluga kao i na visinu računa za pružene usluge.
2. Prigovor po pitanju kvaliteta usluge Pretplatnik podnosi u pisanoj formi nadležnoj službi Davaoca usluga odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.
3. Po prigovoru Pretplatnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku sa obrazloženjem u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.
4. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u utvrđenom roku, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji,
5. U slučaju sudskog spora nadležan je sud prema mjestu zaključenja Ugovora.

#### **Član 25. Način obavještanja Pretplatnika o pristupanju izmjenama uslova utvrđenih Ugovorom i način ostvarivanja prava na raskid Ugovora**

1. Davalac usluga je dužan da, najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena uslova utvrđenih ovim Ugovorom, o izmjeni, obavezno pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a kada je to moguće, obavijesti Pretplatnika.
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.

#### **Član 26. Vrijeme trajanja Ugovora, uslovi za njegovo produženje, izmjene i raskid**

##### **26.1. Vrijeme trajanja Ugovora**

1. Davalac usluga i Pretplatnik zaključuju ovaj Ugovor na period utvrđen članom 5.
2. Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa iz člana 5 ovog Ugovora počinje da teče od dana aktiviranja usluge.
3. Nakon zaključenja Ugovora Davalac usluga predaje Pretplatniku primjerak Ugovora i Ponudu za izabranu uslugu.
4. U slučaju da je Pretplatnik iskazao potrebu da, kod Ugovora zaključenog na određeno vrijeme, nastavi da koristi ugovorene usluge i po isteku ugovorenog perioda dužan je da o istom obavijesti Davaoca usluga u pisanoj formi 30 dana prije isteka čime će taj Ugovor nastaviti da važi na neodređeno vrijeme.

##### **26.2. Raskid i prestanak Ugovora**

1. 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 ovlaštenom zastupniku Davaoca usluga.
2. Ako Pretplatnik nije platio nesporni dio računa u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora ili ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Davalac usluga će trajno isključiti Pretplatnika i prekinuti sa pružanjem svih usluga. Ugovor se od tog trenutka smatra jednostrano raskinutim. Ako je Pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu, a isti je u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa, Davalac usluga neće preduzeti mjere ograničenja pristupa svojim uslugama, niti će uskratiti pružanje usluga i pristup i korišćenje brojeva hitnih službi i besplatnog broja službe za korisnike do konačne odluke Agencije.
3. Davalac usluga je u obavezi da obavijesti Pretplatnika o raskidu pretplatničkog odnosa.

#### **Član 27. Naknada za raskid Ugovora prije vremena**

1. U slučaju otkaza Ugovora prije isteka definisanog perioda iz člana 5 od strane Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da Davaocu usluga plati naknade za mjesečne pretplate za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Navedene naknade Pretplatnik nema obobazu da plati ukoliko je do raskida Ugovora došlo iz razloga što Davalac usluga nije u mogućnosti da ispuni ugovorene obaveze, kao i u slučaju kada su izmjene korišćenja usluga nepovoljnije za Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove.
2. U slučaju raskida Ugovora od strane Davaoca usluga, Davalac usluga ima pravo da od Pretplatnika zahtijeva samo plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na proizvode (uređaje) i usluge.
3. Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu Opremu (koja je vlasništvu Davaoca usluga) ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati Opremu u roku od 15 dana od dana raskida ili je vrati neispravnu i/ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Davaocu usluga štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene Opreme po cjenovniku Davaoca usluga. Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Davaoca usluga u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku.
4. Pretplatnik je dužan da izmiri i ostale obaveze dospjele do dana raskida.
5. U slučaju raskida Ugovora po isteku obaveznog datog perioda Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti sve obaveze dospjele do dana raskida Ugovora, kao i da vrati Opremu shodno stavu 3 ovog člana.
6. U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju Opreme ( koja je u vlasništvu Davaoca usluga) ugrađene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

#### **Član 28. Zabranjena Pretplatniku da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike**

1. Pretplatnik se obavezuje da se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže.
2. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način što obavlja djelatnost elektronskih komunikacija ili omogućava trećim licima korišćenje i zloupotrebu usluga ili Pretplatnik vrši uznemiravanje drugih pretplatnika Davaoca usluga ili drugih operatera mobilne ili fiksne telefonije i sl., Davalac usluga je ovlašten da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.

#### **Član 29. Prava i obaveze koje se odnose na unos i brisanje ličnih podataka u imenik**

1. Pretplatnik ima pravo da njegovi lični podaci budu unijeti u imenik Davaoca usluga. Davalac usluga je dužan da uspostavi, objavi i ažurira imenik pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, osim ako je Pretplatnik u pisanoj formi zahtijevao zabranu unošenja svojih podataka u imenik.
2. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku obezbijedi pravo na izmjene, dopune ili brisanje njegovih ličnih podataka iz imenika.

**Član 30. Vrstu mjera koje Davalac usluga može preduzeti kao odgovor na sigurnosne incidente i incidente koji ugrožavaju integritet mreže, ili predstavljaju prijetnju sigurnosti i integritetu mreže**

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

**Član 31. Neželjene komunikacije i neželjene komunikacije zloupotrebom elektronske pošte**

1. Pretplatnik je dužan da upotrebu automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faksa ili elektronske pošte za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

2. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući selekciju dolazne elektronske pošte koja sadrži neželjene elektronske poruke ili štetan sadržaj, na brz i jednostavan način.

3. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet stranici ([www.telekom.me](http://www.telekom.me)) objavi, na jasan način, adresu elektronske pošte za prijavu zloupotreba i da odgovori na svaki prigovor u vezi sa zloupotrebom elektronske pošte, u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora putem elektronske pošte.

4. Po ovom Ugovoru Pretplatnik se obavezuje na zabranu slanja neželjenih elektronskih poruka, te je dužan da preduzime odgovarajuće (predložene) mjere radi sprječavanja zloupotreba korisničkog naloga elektronske pošte. U slučaju zloupotrebe korisničkog naloga Davalac usluga će postupiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

**Član 32. Završne odredbe**

1. Svojim potpisom Pretplatnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih po ovom Ugovoru.

2. Strane su saglasne da će sve sporove nastale po ovom Ugovoru rješavati mirnim putem. U suprotnom utvrđuju nadležnost suda prema mjestu zaključenja Ugovora.

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

Pretplatnik

\_\_\_\_\_

Solidarni dužnik\*

\_\_\_\_\_

**Crnogorski Telekom a.d.**

\_\_\_\_\_

(potpis ovlašćenog lica)