



PODIJELI DOŽIVLJAJ.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica  
Broj:  
Podgorica, \_\_\_\_\_ godine.

## PRETPLATNIČKI UGOVOR

po Ponudi od....., godine (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:**

Naziv firme	PIB/PDV	Adresa
e-mail adresa (za dostavu računa )		

2.2.Dostava računa (upisivanjem znaka „x“u odgovarajućem polju Pretplatnik se opredjeljuje za način dostave računa):

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

Podaci od dokumentima koje Pretplatnik prilaže:

Potvrda iz CRPS	Karton deponovanih potpisa (kop)	Zahtjev/dopis
-----------------	----------------------------------	---------------

Osnovne odredbe:

1. **Predmet Ugovora:**

1. Ovim Ugovorom Davalac usluga i Pretplatnik uređuju međusobna prava i obaveze u vezi sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa za izabranu uslugu shodno Ponudi za istu\*:

<b>Govorni servis</b>	<b>Ruralni</b> <input type="checkbox"/>	<b>ISDN</b> <input type="checkbox"/>	<b>xDSL</b> <input type="checkbox"/>	<b>Ekstra TV</b> <input type="checkbox"/>	<b>Biznis Duo</b> <input type="checkbox"/>
-----------------------	---	--------------------------------------	--------------------------------------	---	--

(\* upisivanjem znaka «X» u odgovarajućem polju Pretplatnik se opredjeljuje za osnov zasnivanja pretplatničkog odnosa)

2. Ponudom iz prethodnog stava se utvrđuju uslovi pod kojima Davalac usluga nudi korišćenje usluge i ista čini sastavni dio ovog Ugovora (u daljem tekstu: Ponuda).

3. Opis usluge: a) govorni servis, ruralni i ISDN čini usluga zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga Davaoca usluga; b) XDSL čini usluga širokopojasnog pristupa Internetu putem xDSL tehnologije na fiksnoj lokaciji (u daljem tekstu: Internet usluga); c) Extra TV čini usluga korišćenja programskog sadržaja putem Internet protokola koju Davalac usluga pruža u fiksnoj telekomunikacionoj mreži, d) Biznis Duo paket čini pristup Internetu putem xDSL tehnologije i uslugu govorni servis) na fiksnoj lokaciji

4. Pretplatnik ima mogućnost da po ovom Ugovoru zasnjuje pretplatnički odnos za više usluga istovremeno.

5. 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 ili iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnici Davaoca usluga.

2. **Pretplatnički i/ili dr. broj:**

- za fiksnu lokaciju (govorni servis): \_\_\_\_\_

- za mobilnu mrežu (mobilna telefonija/mobilni internet): \_\_\_\_\_

3. **Tarifni paket/Paket usluga i/ili dodatne usluge:**

1. Tarifni paket/paket usluga i minimalni period korišćenja istog\*

Usluga	Tarifni paket	Minimalni period korišćenja ( u mjesecima)	Mjesečna cijena (sa PDV-om)
--------	---------------	--	-----------------------------

2. Karakteristike tarifnog paketa i/ili paketa usluga i uslovi korišćenja istog su definisani Ponudom.

Pretplatniku koji se opredjeljuje za Biznis Duo paket sa Hibrid dodatkom se u skladu sa Ponudom obezbjeđuje:

Data kartica br.....
Serijski broj SIM kartice./e-SIM profila.....

3. Dodatne usluge po izabranoj usluzi: Po ovom Ugovoru Pretplatnik prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa može da se opredjeljuje i za dodatnu uslugu:

Usluga	Dodatna usluga	Minimalni period korišćenja ( u mjesecima)	Mjesečna cijena (sa PDV-om)

**Član 4 . Cijena usluge:**

1. Mjesečna naknada za pristup mreži iznosi 6,17 €(sa PDV-om).

2. Ostale cijene: Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena opreme obezbijedene po ovom Ugovoru , kao i mjesečna cijena (pretplata) za izabranu uslugu, a zavisno od izabranog paketa, i način tarifiranja iste su definisane Ponudom.

3.Način plaćanja cijene: Upisivanjem odgovarajućeg znaka u pripadajućem polju Pretplatnik se opredjeljuje za način plaćanja cijene zasnivanja pretplatničkog odnosa i/ili opreme po izabranoj usluzi :

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa	<input type="checkbox"/>	1 rata	<input type="checkbox"/>	2 rate	<input type="checkbox"/>	3 rate	<input type="checkbox"/>	10 rata
---	--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------	---------

Tip uređaja	Serijski broj opreme	Vlasništvo opreme

5. **Instalacija<sup>5</sup>:**

1.Instalacija: Instalaciju opreme za uslugu izabranu od strane Pretplatnika vrši (ili):

Davalac usluga	<input type="checkbox"/>	Pretplatnik	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	-------------	--------------------------

(<sup>5</sup> upisivanjem odgovarajućeg znaka u datom polju Pretplatnik se opredjeljuje za način instalacije XDSL /Extra TV usluge)

2. Instalaciju opreme iz prethodnog člana za uslugu govorni servis, a obezbijedene po članu 11 stav 3 ovog Ugovora, vrše isključivo stručne službe Davaoca usluga.

#### 6. Vrijeme trajanja Ugovora:

1. Ovaj Ugovor se zaključuje na:

Neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom od _____mj. <input type="checkbox"/>	Određeno vrijeme od _____mj. <input type="checkbox"/>	Neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja <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 28 ovog Ugovora

4. U slučaju raskida Ugovora prije isteka perioda iz stava 1 ovog člana Pretplatnik je dužan da plati naknade shodno članu 29 ovog Ugovora.

#### Član 7. 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.

2. Ukoliko Davalac usluge u zakonskom roku, računajući taj rok od dana podnošenja zahtjeva i potpisivanja Ugovora, utvrdi da ne postoje tehničke mogućnosti za instalaciju usluge, Ugovor se danom obavještanja Pretplatnika raskida bez obaveze plaćanja naknada nastalih po osnovu raskida.

#### Član 8. 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.

#### Ostale odredbe:

#### Član 9. Način zasnivanja pretplatničkog odnosa za izabranu uslugu, obaveze i odgovornosti ugovornih strana

##### 9.1. Način zasnivanja pretplatničkog odnosa za izabranu uslugu:

Pretplatnički odnos se zasniva pošto Pretplatnik podnese zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Zahtjev može podnijeti i lice koje ima pismenu saglasnost vlasnika stambenog/poslovnog objekta o prihvatanju instaliranja usluge, potpisano u prisustvu ovlašćenih predstavnika Davaoca usluga. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa se podnosi na propisanom obrascu Davaoca usluga koji čini sastavni dio ovog Ugovora.

##### 9.2. Obaveze i odgovornosti ugovornih strana

##### 9.2.1. Za uslugu govorni servis / ruralni i / ISDN (priključenja i pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji):

- Pretplatnik se obavezuje da: izvede o svom trošku i u skladu sa standardima iz predmetne oblasti sve radove na izgradnji telekomunikacionih instalacija u rasponu od telekomunikacionog izvoda (terminalne tačke mreže) do pojedinačnog objekta i učini ih pristupnim za priključenje na telekomunikacionu pristupnu mrežu u roku ne dužem od 8 dana od podnošenja zahtjeva i omogućiti ovlašćenom licu Davaoca usluga pregled ispravnosti pretplatničkih uređaja i instalacije prije priključenja; obezbijedi potrebne pretplatničke uređaje (tf uređaj) atestirane i ovjerene oznakom kvaliteta i koji ispunjavaju uslove iz člana 11 ovog Ugovora; svoje pretplatničke uređaje i instalacije održava u stanju koje ne ometa normalno funkcionisanje javne elektronske komunikacione mreže na fiksnoj lokaciji na koju su priključeni i snosi troškove za isto; se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže. Pretplatnik je odgovoran za korišćenje pretplatničkog broja od strane trećih lica kojima je omogućio korišćenje. Pretplatnik je odgovoran za zloupotrebu poziva prema brojevima hitnih službi i drugim brojevima.

- Davalac usluga se obavezuje da: odredi Pretplatniku pretplatnički broj; omogućiti Pretplatniku nesmetanu i kvalitetnu upotrebu i sigurnost ugovorenog servisa, po zahtjevu Pretplatnika omogućiti mu da zadrži pretplatnički broj pri: promjeni operatora u skladu sa pozitivnim propisima, pri geografskoj promjeni terminalne tačke u okviru iste mrežne grupe, ukoliko postoji tehnička mogućnost i pri izmjeni usluge; da izda propisan račun, bez naknade, za pružene usluge koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pružene usluge ili račun koji nije razdvojen po stavkama, na pisani zahtjev Pretplatnika; omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade, uvid u detaljan račun (listing) najmanje jednom mjesečno u formi koja omogućava kontrolu utroška; po zahtjevu Pretplatnika ispostavljati račune za pružene usluge i elektronskim putem na e-mail adresu dostavljenu od strane Pretplatnika; po zahtjevu Pretplatnika omogućiti mu zabranu prikazivanja (identifikaciju) broja pri pozivima ostvarenim kod pozvanog broja. Pretplatnik je upoznat da se navedena zabrana ne odnosi na pozive koje Pretplatnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi; Davalac usluga ne snosi odgovornost za sadržaj poruke koju Pretplatnik prenosi koristeći komunikacionu mrežu. Davalac usluga je dužan omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, prenosivost broja pri promjeni operatora u skladu sa pozitivnim propisima. Za korišćenje usluge prenosivosti broja Pretplatniku, shodno njegovom zahtjevu, Davalac usluga će naplaćivati posebnu naknadu u iznosu utvrđenom od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija)

##### 9.2.2. Za xDSL uslugu (usluga širokopojasnog pristupa Internetu putem xDSL tehnologije):

- Pretplatnik ima obavezu: da prije instalacije usluge na svojoj strani obezbijedi pretplatničke uređaje i obezbijedi i instalira priključni port za opremu. Priključni port može biti USB ili Ethernet tipa i mora biti raspoloživ na računaru ili mrežnoj opremi Pretplatnika. Pretplatnik ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, osim u slučaju solidarne odgovornosti i to uz saglasnost Davaoca usluga. Pretplatnik ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju odnosno ustupanje na korišćenje ugovorene Internet usluge drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima). Pretplatnik se obavezuje da neće vršiti niti pomagati vršenje radnji koje su usmjerene na zloupotrebu usluge, a naročito: slati ili širiti materijal bilo koje vrste koji u sebi sadrži viruse, zlonamjerne kompjuterske kodove, fajlove ili programe koji su u stanju da zaustave, unište ili ograniče funkcionalnost softvera, hardvera ili telekomunikacione opreme bilo kojeg trećeg lica; kršiti nacionalne propise; koristiti uslugu za nezakonite radnje ili za pomaganje bilo kakvih nezakonitih radnji; omogućavati prenos govora preko Interneta (VoIP) trećim licima. Davalac usluga zadržava pravo da pored navedenih ograničenja propiše i druga ograničenja koja su u funkciji suzbijanja nezakonitih radnji Pretplatnika, o čemu će saglasno ovom Ugovoru obavijestiti Pretplatnika.

- Davalac usluga se obavezuje da: prihvati zahtjev Pretplatnika ukoliko su ispunjeni sljedeći uslovi: ako postoje tehnički preduslovi za priključenje opreme koji podrazumijevaju da Pretplatnik komunikacionu mrežu Davaoca usluga ne koristi po osnovu vazdušnog voda ili ruralnog komunikacionog priključka ili PCM priključka ili dvojnika; ako pretplatnička terminalna oprema i pretplatnička instalacija zadovoljava važeće standarde za priključenje; po zahtjevu Pretplatnika isporučiti i/ili instalirati opremu koja je po Ugovoru obezbijedena od strane Davaoca usluga, te da podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost Internet usluge; da ispunjava svoje obaveze prema Pretplatniku savjesno, profesionalno i u skladu sa svojim mogućnostima, imajući u vidu da pružanje usluge podrazumijeva i korišćenje usluga treće strane na koju Davalac usluga nema direktnog uticaja. Davalac usluga nema obavezu instalacije mrežnih kartica, USB drajvera, podešavanja parametara firewall-a, switch-eva ili drugih elemenata na računaru ili mreži Pretplatnika u cilju povezivanja na opremu. Davalac usluga nema obavezu instalacije, konfigurisanja i obezbjeđenja garantnog roka za opremu koja nije isporučena u paketu usluge od strane Davaoca usluga ili nije kupljena na prodajnim mjestima Davaoca usluga;

##### 9.2.2.1. Instalacija xDSL opreme:

- Pretplatnik prilikom zaključivanja Ugovora za xDSL uslugu preuzima opremu koju sačinjavaju xDSL modem i splitter (u daljem tekstu: CPE uređaji) i oprema ostaje, po izvršenoj instalaciji, u vlasništvu Pretplatnika. Sastavni dio CPE uređaja čini i uputstvo za instalaciju i upotrebu CPE uređaja na crnogorskom jeziku, tehničko uputstvo i garantni list za iste.

- a) Instalacija CPE uređaja od strane Pretplatnika: - Instalaciju CPE uređaja Pretplatnik vrši na osnovu uputstva za instalaciju preuzetog od Davaoca usluga. Davalac usluga je dužan da po podnošenju zahtjeva Pretplatnika u zakonskom roku utvrdi da li postoje tehničke mogućnosti za instalaciju CPE uređaja i korišćenje xDSL usluge i o istom obavijesti Pretplatnika. Pretplatnik je dužan da u roku od 7 dana od dana prijema obavještenja o postojanju tehničkih mogućnosti preuzme od Davaoca usluga CPE uređaje. Pretplatnik je obavezan da u periodu od 7 dana od dana preuzimanja CPE uređaja iste instalira u skladu sa uputstvom za instalaciju. Prilikom instalacije CPE uređaja Davalac usluga Pretplatniku obezbjeđuje i tehničku podršku/pomoć pozivom na tf broj 1566, po cijeni od 0.17€ (sa PDV-om) po pozivu. Ukoliko Pretplatnik ne uspije da instalira CPE uređaje u skladu sa datim uputstvom i pored tehničke podrške i pomoći iz prethodne tačke, instalaciju CPE uređaja će po zahtjevu Pretplatnika izvršiti stručne službe Davaoca usluga. Ukoliko je nemogućnost instalacije CPE uređaja od strane Pretplatnika posljedica nepridržavanja datih uputstava za instalaciju istu će izvršiti stručne službe Davaoca usluga i Pretplatnik se obavezuje da za uslugu instalacije plati cijenu u skladu sa cjenovnikom Davaoca usluga. Ukoliko je do nemogućnosti instalacije CPE uređaja od strane Pretplatnika došlo zbog greške Davaoca usluga, Pretplatnik je oslobođen obaveze plaćanja date cijene.
- b) Instalacija CPE uređaja od strane Davaoca usluga: Ukoliko instalaciju CPE uređaja vrši Davalac usluga, data usluga će biti naplaćena u skladu sa cjenovnikom Davaoca usluga.

- Davalac usluge za isporučene CPE uređaje obezbjeđuje Pretplatniku garantni rok u trajanju od 12 mjeseci od dana isporuke CPE uređaja.

Opravku ili zamjenu CPE uređaja i troškove istih u toku trajanja garantnog roka snosi Davalac usluga, osim ukoliko do kvara dođe usljed dejstva više sile ili neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili neovlašćenog lica. Pretplatnik se obavezuje da, za vrijeme trajanja garantnog roka o kvaru CPE uređaja obavijesti Kontakt Centar Davaoca usluga, pozivom na broj 1500. Kontakt Centar će, u najkraćem mogućem roku, utvrđenom procedurom ustanoviti da li se radi o kvaru. Ukoliko se ustanovi da je u pitanju kvar CPE uređaja Davalac usluge je dužan da ovaj uređaj zamijeni ili otkloni kvar i omogući nesmetano korišćenje xDSL servisa. Ukoliko Pretplatnik u toku trajanja garantnog roka otklanjanje kvara na CPE uređaju izvrši suprotno navedenom, garantni rok za CPE uređaje prestaje dalje da teče. Davalac usluge po isteku garantnog roka Pretplatniku obezbjeđuje opravku CPE uređaja kod servisera ovlašćenog od strane Davaoca usluge.

Pretplatnik se obavezuje da i po isteku garantnog roka o kvaru CPE uređaja obavijesti, utvrđenom procedurom, Davaoca usluge. Nakon utvrđivanja kvara od strane Davaoca usluge, Pretplatnik može opravku CPE uređaja izvršiti kod servisera ovlašćenog od strane Davaoca usluge, odnosno Pretplatnik može kupiti novi CPE uređaj kod Davaoca usluge i za koji Davalac usluge obezbjeđuje garantni rok od 12 mjeseci. Davalac usluge ne garantuje kvalitet rada xDSL servisa ukoliko je opravka / zamjena CPE uređaja izvršena suprotno od ovog člana ili od strane servisera koji nije ovlašćen od strane Davaoca usluge.

- Davalac usluge ne preuzima odgovornost za funkcinisanje xDSL servisa, ukoliko je Pretplatnik sa svoje strane instalirao CPE uređaje koje nije isporučio Davalac usluge.

- Instalacija CPE uređaja ne obuhvata zaštitu mrežne i/ili kompjuterske infrastrukture, pa je Pretplatnik odgovoran za adekvatnu zaštitu svoje infrastrukture.

### **9.2.3. Za EXTRA TV uslugu (programski sadržaja putem Internet protokola u fiksnoj telekomunikacionoj mreži)**

- Davalac usluga se obavezuje: da prihvati zahtjev za pružanje Extra TV usluge ako su ispunjeni sljedeći uslovi: ako postoje slobodni potrebni mrežni kapaciteti; ako postoje tehnički preduslovi rada Extra TV usluge na televizijskom prijemniku i komunikacionoj priključnoj liniji Pretplatnika; u svrhu korišćenja Extra TV usluge Davalac usluga obezbjeđuje Pretplatniku Extra TV prijemni uređaj, kućni modem (u daljem tekstu HGW) i odgovarajući daljinski upravljač (u daljem tekstu: Oprema). Extra TV prijemni uređaj je uređaj koji prima video stream zajedno s drugim potrebnim informacijama (TV vodič, autorizacija itd.), te ga prosjeđuje na televizijski prijemnik. Extra TV prijemni uređaj je povezan s jedne strane s Ethernet kablom na HGW, a s druge strane na televizijski prijemnik Pretplatnika;

Instalacija Opreme uključuje priključivanje Extra TV prijemnog uređaja i kućnog modema, spajanje napajanja na električnu mrežu Pretplatnika, nadzor postupka aktivacije Extra TV usluge, te podršku pri unosu identifikacionih podataka kod prvog korišćenja usluge koji uključuju unos Identifikacionog broja i Glavnog PIN-a.

Davalac usluga ne preuzima odgovornost za funkcinisanje Extra TV usluge, ukoliko je Pretplatnik sa svoje strane instalirao opremu koju nije isporučio Davalac usluga.

Davalac usluga ne garantuje kvalitet rada Extra TV usluge ukoliko je opravka / zamjena Opreme izvršena od strane servisera koji nije ovlašćen od strane Davaoca usluga.

Za potrebe korišćenja usluge Extra TV Pretplatnik će dobiti tri lična identifikaciona broja (Personal Identification Number -PIN: PIN za kupovinu (Purchase PIN), Pin za roditeljsku kontrolu (parental control pin), PIN za onemogućavanje pristupa kanalu. PIN za kupovinu omogućava Pretplatniku iznajmljivanje VOD (Videoteka) sadržaja. Davalac usluga daje Pretplatniku početne PIN brojeve iz stava 1 ovog člana s tim da ih Pretplatnik može sam naknadno izmijeniti. Pretplatnik se obavezuje držati u tajnosti, PIN-brojeve koje mu dodijeli Davalac usluga. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu nastalu usljed nepravilnog postupanja i/ili zloupotrebe ili neovlašćenog korišćenja PIN-brojeva. Pretplatnik je isključivo odgovoran za neovlašćeno korišćenje Extra TV prijemnog uređaja koji mu je dodijeljen od strane Davaoca usluga.

Davalac usluga nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja koja je izazvana višom silom. Događaj više sile je događaj izvan kontrole i volje strana, koji se nije mogao predvidjeti ili izbjeći preduzimanjem odgovarajuće radnje.

- Pretplatnik po ovom Ugovoru: ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, te ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju, odnosno ustupanje na korišćenje Extra-TV uslugu drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima). Pretplatnik se obavezuje da će koristiti sadržaj u skladu važećim propisima Crne Gore, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijske svojine. Pretplatnik je saglasan da Davalac usluga ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korištenje Extra TV usluge, ukoliko Pretplatnik postupa suprotno prethodnom stavu. Davalac usluga neće odgovarati za štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku po tom osnovu.

Pretplatnik se obavezuje da će Extra TV uslugu koristiti poštujući autorska i druga srodna prava sadržaja koja se ovom uslugom prenose. Pretplatnik se obavezuje da će Extra TV uslugu koristiti za svoje privatne potrebe, te istu neće ni na koji način učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima. Pretplatnik garantuje da uslugu neće koristiti u zajedničkim ili javnim prostorijama bilo koje vrste uključujući ali ne ograničavajući se na zajedničke ili javne prostorije u ugostiteljskim objektima, bolnicama, aerodromima i drugim sličnim otvorenim ili zatvorenim mjestima i to ne uzimajući u obzir da li ostvaruje imovinsku korist pružanjem Extra TV usluge. Kršenje obaveza iz ovog člana predstavlja bitnu povredu Ugovora, te Pretplatnik odgovora Davaocu usluga za svu štetu koja nastane uslijed kršenja navedenih obaveza. U slučaju kršenja obaveza iz ovog stava Davalac usluga zadržava pravo na jednostrani raskid Ugovora.

#### **9.2.3.1. Instalacija Extra TV opreme:**

- Pretplatnik prilikom instalacije preuzima i Opremu (sa tehničkim karakteristikama i uputstvom za upotrebu na crnogorskom jeziku) i ista ostaje u vlasništvu Davaoca usluga. Garantni rok za Opremu traje za svo vrijeme trajanja Ugovora i troškove eventualnih opravki ili zamjene istih snosi Davalac

usluga, osim ukoliko do kvara dođe neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili je opravka vršena od strane neovlaštenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga. Instalacija Opreme od strane Pretplatnika ili Davaoca usluga za Extra TV uslugu se vrši na način opisan za instalaciju uređaja za xDSL uslugu iz stava 9.2.2. Instalaciju Opreme Pretplatnik se obavezuje izvršiti najkasnije 30 dana od dana potpisivanja Ugovora. U slučaju da Pretplatnik instalaciju Opreme ne izvrši u datom roku, Ugovor se istekom 30 dana od dana potpisivanja Ugovora od strane Pretplatnika ima smatrati jednostrano raskinutim, te se Pretplatnik obavezuje se vratiti zaduženu Opremu u ovlaštenim predstavništvima Davaoca usluga najkasnije 3 dana nakon isteka datog roka. U slučaju da Pretplatnik ne vrati zaduženu Opremu u tom roku biće dužan naknaditi Davaocu usluga cijenu Opreme navedenu u Ponudi, te će data cijena biti fakturisana Pretplatniku sa prvim sledećim mesečnim računom.

#### **Član 10. Rokovi i uslovi za priključenje pretplatničke terminalne opreme**

1. Davalac usluga se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, omogući pristup svojoj mreži. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza.
2. Pretplatnik je dužan obezbijediti terminalnu opremu atestiranu i ovjerenu oznakom kvaliteta i koja ispunjava uslove zaštite i bezbjednost korisnika i dr. lica, zaštite 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

#### **Član 11. Tehničke karakteristike terminalne opreme Davaoca usluga**

1. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet adresi [www.telekom.me](http://www.telekom.me) /uređaji objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane 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 prilagođavanje operativnog sistema sopstvene opreme.
2. 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 koji nudi isporuči i upustvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za isti. Pretplatnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme.
3. Pretplatnik koji zasniva pretplatnički odnos za govorni servis putem IP tehnologije prilikom instalacije komunikacionog priključka preuzima i opremu i ista ostaje u vlasništvu Davaoca usluga. . 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 neovlaštenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o korišćenju dobijenim od strane Davaoca usluga. Instalaciju opreme vrše isključivo stručne službe Davaoca usluga Pretplatnik po datoj opremi ima mogućnost da koristi dva pretplatnička broja, pri čemu obavezu plaćanja mesečne pretplate ima samo po osnovu jednog. Komunikacija između ta dva pretplatnička broja je besplatna.

#### **Član 12. 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 zaključenja 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 13. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje usluga, 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 umanj mjesecnu pretplatu Pretplatniku srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge.

#### **Član 14. Minimalni ponuđeni nivo kvaliteta usluge**

1. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Davalac usluge garantuje raspoloživost usluge od 96% na mesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga. Davalac usluga 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 Davaoca usluga, kao i na web adresi : <http://www.telekom.me/izvjestaj-o-vrijednostima.nspc>.
2. Davalac usluga Pretplatniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluge:
  - Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana.
  - % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
  - Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
  - Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
  - Učestanost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)
  - Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
  - Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
  - Učestalost neuspješnih poziva : <1%
  - Vrijeme uspostavljanja poziva: vrijeme uspostavljanja poziva prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) - 2,28; -vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) - 2,07 prosječno.; vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) -6,39; -vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) -6,38,
  - Učestalost neuspješnog prenosa podataka kod usluge pristupa Internetu: 0,00%
3. U cilju obezbjeđenja nevedene raspoloživosti 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 ovlašteno 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 obavezama da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.

4. Na osnovu pismenog izvještaja ovlaštenog lica Davalac usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže do otklanjanja neispravnosti.

5. Ukoliko u datom roku od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz razloga definisanih prethodnim stavom Pretplatnik istu ne otkloni, Davalac usluga ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid pretplatničkog odnosa

6. 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 15. 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 usluga**

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 usluge 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 ekspertske timova za održavanje). Davalac usluga ne vrši filtriranje / prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fixnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenje davalac usluga utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, ExtraTV, internet usluga.

**Član 16. Pravo Pretplatnika na ograničenje potrošnje i obavještenje o stanju potrošnje**

1. Na zahtjev Pretplatnika Davalac usluge 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 17. 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 13. U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvalitet 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 12711 ili 1515.

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

4. 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.

5. 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.

6. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga se fakturišu putem računa Davaoca usluga.

7. 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 obezbijeđene 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.

8. 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 10 i člana 11 ovog Ugovora i druge uslove definisane pozitivnim propisima.

2. Davalac usluga 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. Minimalna brzina širokopojasnog pristupa internetu**

1. Ponudena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu (>up to<) brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Davaoca usluge, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Davalac usluge garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od 70% maksimalne brzine pristupa.

2. Imajući u vidu činjenice da je Internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju sačinjavaju razne računarske mreže, javni i privatni prenosni putevi koji se nalaze pod jurisdikcijom raznih nacionalnih PTT administracija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Davaoca usluge; da je Internet servis funkcionalno zavistan i od korisničkih uređaja i korisničke / kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Davalac usluge nema direktni uticaj, ugovorne strane su saglasne: da Davalac usluge ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima i da Internet usluga nije dostupan na cijelom području Crne Gore.

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

1. Cijene usluge i način tarifiranja iste su definisani članom 4 ovog Ugovora i 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 može Pretplatniku privremeno isključiti odlazne pozive (kod govornog servisa), odnosno uslugu, obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto (putem govornog automata i/ili Extra TV).

3. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku od 40 dana od dana privremenog isključenja Davalac usluge može trajno prekinuti pružanje komunikacionih usluga (ne ranije od navedenog roka) 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.

Takođe, Davalac usluga može računati za komunikacione usluge za tekući mjesec, a čija je svakomjesečna potrošnja iznosi 5,00EUR (sa PDV-om) ili manje, dostavljati na adresu Pretplatnika naznačenu za dostavljanje računa zajedno sa računom ispostavljenim po isteku narednog obračunskog perioda (naredni račun). Plaćanje oba ova računa Pretplatnik će vršiti u roku naznačenom na računima ispostavljenom po isteku narednog obračunskog perioda (naredni račun).

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 zadržava pravo na izmijenu cijena svojih usluga. Davalac usluga je dužan da o datoj izmjeni obavijesti Pretplatnika na način uređen članom 26 ovog Ugovora.
2. 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. Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena instalacije čine jednokratne naknade i iste Pretplatnik plaća za uslugu na način utvrđen Ponudom Davaoca usluga.
4. Mjesečna naknada za pristup mreži čini naknadu za uslugu pristupa komunikacionoj mreži Davaoca usluga. Mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje svakomjesečno putem redovnog računa za komunikacione usluge i čini posebnu stavku na računima.
5. Mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje od dana kada je pretplatnička terminalna oprema priključena na mrežu Davaoca usluga, bez obzira da li je Pretplatnik koristi ili ne.
6. Pretplatnik plaća samo jednu naknadu za pristup mreži, bez obzira koliko usluga istovremeno koristi. Ukoliko Pretplatnik otkáže uslugu po osnovu koje plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži, preuzima obavezu plaćanja iste po osnovu druge izabrane usluge.
7. 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.
8. Pretplatnik date cijene može platiti u cjelosti ili u ratama, po uslovima uređenim ovim Ugovorom i Ponudom.

#### **Član 22. Seoba i privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme**

1. U slučaju preseljenja u drugi stan ili poslovnu prostoriju ne teritoriji iste ili druge mjesne mreže Pretplatnik ima pravo da zahtijeva od Davaoca usluga da izvrši seobu usluge. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev, u pisanoj formi, u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Poslije naznačenog roka za seobu Pretplatnik ne može raspolagati uslugom koji je do tada koristio na postojećoj adresi. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi, kao i da, po zahtjevu Davaoca usluga, dostavi dokaz o novoj adresi na koju se vrši seoba usluge.
2. Davalac usluge je u obavezi da u roku od 8 dana od dana naznačenog u zahtjevu izvrši priključenje na komunikacionu mrežu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.
3. Ukoliko je Pretplatnik zahtjev za seobu usluge podnio u toku obaveznog minimalnog perioda trajanja Ugovora i isti se odnosi za lokaciju za koju pouzdano zna da ne postoje tehničke mogućnosti (ruralna nenaseljena oblast), te po tom osnovu Davalac usluga nije u mogućnosti da istu izvrši, Pretplatnik može zahtijevati raskid Ugovora sa obavezom plaćanja naknada za raskid Ugovora u toku minimalnog perioda trajanja iz člana 29 ovog Ugovora.
4. Pretplatnik ima pravo da zadrži isti pretplatnički broj u okviru mrežne grupe.
5. Za izvršenu uslugu seobe Pretplatnik plaća iznos propisan Cjenovnikom.

#### **Član 23. Mjere koje se primjenjuju u slučaju neplaćanja usluga, 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 predstavljalo 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.
5. Po prestanku razloga za ograničenje Davalac usluga će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključjenje Pretplatnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Davaoca usluga.
6. 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.
7. Osim navedenog, Davalac usluga u cilju zaštite od eventualnih troškova i štete koje Pretplatnik korišćenjem usluga može prouzrokovati ima pravo da uvede ograničenja za određenu vrstu poziva ili drugu vrstu ograničenja i da odredi neki drugi vid zaštite od štete koje Pretplatnik korišćenjem usluga može prouzrokovati.

#### **Član 24. 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 (uključujući i prigovor na vrijednosti minimalne brzina pristupa Internetu koju Davalac usluga garantuje Pretplatniku po ovom Ugovoru) 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 iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene).
3. Navedene cijene 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.
4. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu 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 garantovane minimalne 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 25. 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 26. 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 27. Mogućnost izmjene i ukidanja korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor i uz obavezu Davaoca usluga da Pretplatniku ponudi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket**

1. Davalac usluga može izvršiti izmjenu i ukidanja korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor. Davalac usluga će Pretplatniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.
2. O promjenama po ovom članu Davalac usluga je dužan da Pretplatnika obavijesti na način uređen prethodnim članom.

#### **Član 28. Vrijeme trajanja Ugovora, uslovi za njegovo produženje, izmjene i raskid**

##### **28.1. Vrijeme trajanja Ugovora**

1. Davalac usluga i Pretplatnik zaključuju ovaj Ugovor na period utvrđen članom 6.
2. Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa iz člana 6 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.

##### **28.2. 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 ovlašćenom 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 brijeva 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 29. Naknada za raskid Ugovora prije vremena**

1. U slučaju otkaza Ugovora prije isteka definisanog perioda iz člana 6 od strane Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da Davaocu usluga plati mjesečne cijene za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. 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 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 uređaje, opremu 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 ovlašćeno 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 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 30. Zabrana 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 ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidi obavijestiti Pretplatnika u najkraćem mogućem roku.
3. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora, te i zloupotreba definisanih Opštim uslovima Davalac usluga je dužan da, a u zavisnosti od stepena pričinjene povrede odnosno zloupotrebe, upozori Pretplatnika (pozivom, SMS ili dr. elektronskom porukom) ili privremeno onemogućiti korišćenje usluge o čemu, bez odlaganja, obavještava pretplatnika u pisanom obliku. Ukoliko Pretplatnik ponavlja kršenje obaveza utvrđenih Ugovorom i/ili Opštim uslovima, Davalac usluga ima pravo da raskine Ugovor, u skladu sa odredbama Ugovora i Opštih uslova.

#### **Član 31. 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 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 njihovih ličnih podataka iz imenika.

#### **Član 32. 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 33. 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 postupiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

**Član 34. Završne odredbe**

1. Svojim potpisom Pretplatnik potvrđuje tačnost i potpunost podataka datih po ovom Ugovoru.
2. Pretplatnik koji je u ranijem periodu zaključio pretplatnički ugovor za usluge Davoca usluga i po tom osnovu ostvario dug prema Davaocu usluga, a potom se opredijeli za korišćenje usluga po ovom Ugovoru, to sa zaključenjem ovog Ugovora Pretplatnik preuzima i obavezu da nastavi da plaća predmetni dug po računu koji se ispostavlja po ovom Ugovoru.
3. Strane su saglasne da će sve sporove nastale po ovom Ugovoru rješavati mirnim putem. U suprotnom utvrđuju nadležnost suda prema mjestu zaključenja Ugovora.
4. Na ovaj Ugovor Agencija daje saglasnost u skladu sa pozitivnim propisima. Davalac usluga ne smije sa Pretplatnikom zaključiti Ugovor za koji nije pribavljena saglasnost Agencije.
5. Ovaj Ugovor je sačinjen u 2(dva) istovjetna primjerka, po 1(jedan) za svaku ugovornu stranu.

**Pretplatnik**

\_\_\_\_\_  
(potpis ovlašćenog lica)

**Crnogorski Telekom a.d.**

\_\_\_\_\_  
(potpis ovlašćenog lica)