



**Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.**  
**Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.143**  
**Podgorica,Crna Gore**

## **Pretplatnički Ugovor za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže**

Paket TEL+NET1M

Broj \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_ godine

Zaključen između Ugovornih strana:

1. Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o. Podgorica (matični broj 02655284, PIB : 02655284, PDV broj 30/31-06150-3, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL),

2. Pretplatnik \_\_\_\_\_ ul. \_\_\_\_\_ br. \_\_\_\_\_  
Mjesto \_\_\_\_\_ . Lk.br. \_\_\_\_\_

(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama i Saglasnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost broj \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_ 2017.godine, Ugovorne strane zaključuju pretplatnički ugovor kako slijedi:

### Član 1.

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa između MTEL-a, kao davaoca usluge i PRETPLATNIKA. MTEL se obavezuje da u skladu sa ovim Ugovorom i u okviru raspoloživih kapaciteta i granicama teritorijalne pokrivenosti pruža odabrani Paket usluga (u daljem tekstu Usluga) u roku od 8(osam) dana od dana potpisivanja Zahtjeva-Ponude za zasnivanje pretplatničkog odnosa kojom se uređuju uslovi, cijena i karakteristike izabranog paketa (u daljem tekstu: Zahtjev-Ponuda) javne fiksne elektronske komunikacione mreže.

### Član 2.

Zahtjev- Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici [www.mtel.me](http://www.mtel.me), kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

### Član 3.

PRETPLATNIKU je obezbijeđen pristup javnoj elektronskom komunikacionoj mreži putem LAN priključka. Brzina konekcije za pakete koji imaju pristup Internetu je definisana do maksimalne brzine paketa.

Dio opreme kojom MTEL pruža definisani paket putem WIMAX tehnologije ostaje u vlasništvu MTEL-a, locira se na strani PRETPLATNIKA (u daljem tekstu: CPE uređaj). Ukoliko iz bilo kojih razloga trajno prestane korišćenje usluge, PRETPLATNIK je u obavezi da u roku od 8 (osam) dana od dana prestanka pružanja Usluga obavijesti i obezbijedi pristup ovlaštenim licima MTEL-a koji će izvršiti demontažu CPE uređaja. PRETPLATNIK ima pravo da nadležnoj službi (preko kontakt centra ili poslovnice), najviše

jedan put mjesečno, podnese zahtjev za promjenu postojećih Usluga. Procedura promjene Usluga biće pokrenuta ako se ustanovi postojanje tehničkih mogućnosti. Novi paket će, po pravilu, biti aktiviran na početku narednog obračunskog perioda.

Dio opreme kojom Mtel pruža definisani paket putem kablovskih mreža ostaje u vlasništvu PRETPLATNIKA.

PRETPLATNIK Tel paketa ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora, u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

#### Član 4.

MTEL se ovim Ugovorom obavezuje:

- da na strani PRETPLATNIKA instalira opremu neophodnu za korišćenje Usluga za izabrani paket ,uz koju će PRETPLATNIKU dostaviti i tehničke karakteristike opreme i detaljno uputstvo za korišćenje te opreme na crnogorskom jeziku. Karakteristike terminalne opreme javno su dostupne i na sajtu MTEL-a [www.mtel.me](http://www.mtel.me). MTEL može ograničiti terminalnu opremu na rad unutar sopstvene mreže, samo ukoliko PRETPLATNIK opremu uzima od MTEL-a uz zaključivanje pretplatničkog ugovora sa minimalnim rokom trajanja.

- da aktivira Usluge opisane u Zahtjevu-Ponudi,

- da svoju elektronsku komunikacionu mrežu neophodnu za korišćenje Usluge održava u ispravnom stanju u skladu sa tehničkim propisima i standardima, u cilju neprekidnog i neometanog korišćenja Usluge od strane PRETPLATNIKA,

- da obezbijedi PRETPLATNIKU odgovarajuću telefonsku i e-mail podršku u rješavanju problema vezanih za korišćenje Usluge,

- da redovno dostavlja PRETPLATNIKU račun za izvršene Usluge,

- da PRETPLATNICIMA Tel paketa obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi

- da PRETPLATNICIMA ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

- vrijeme uspostavljanja poziva 4,37 sec

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,

- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%

- Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),

- Učestalost neuspješnih prenosa podataka 0%

- Učestalost neuspješnih poziva 0,32%

- 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),

- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket,

- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,

- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,

- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u WIMAX mreži,

- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,

- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika.

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

Pretplata se umanjuje 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 jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

MTEL se obavezuje da PRETPLATNIKU obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

MTEL će bez odlaganja i bez naknade, Operativno komunikacionom centru prosljediti sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju „112“ i drugim brojevima hitnih službi, kao i podatke o lokaciji kada to bude moguće, sa koje je poziv upućen, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

#### Član 5.

PRETPLATNIK se obavezuje:

- da se prilikom instaliranja opreme pridržava uputstava MTEL-a,
- da smetnje u korišćenju Usluge odmah prijavi MTEL-u,
- da Uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, a u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima,
- da u slučaju promjene imena, statusa, načina organizovanja, identifikacionih elemenata ili drugih promjena značajnih za identifikaciju PRETPLATNIKA, o istim blagovremeno obavijesti MTEL,
- da uredno i blagovremeno u označenom roku, plaća dospjele račune za korišćenje Usluge,
- da vrati CPE uređaj u roku od 8 dana od dana prestanka pružanja Usluge.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri)mjeseca u toku trajanja Ugovora.

PRETPLATNIK može besplatno izvršiti seobu terminalne opreme, podnošenjem pisanog zahtjeva.

#### Član 6.

PRETPLATNIK zaključenjem ovog Ugovora prihvata uslove, način tarifiranja i cijene paketa opisanog u Zahtjevu-Ponudi, koje su važeće u trenutku zaključenja Ugovora, a koji je sastavni dio ovog Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da u skladu sa Cjenovnikom MTEL-a, uredno i blagovremeno plaća ugovorenu cijenu Usluge. Ako PRETPLATNIK ne plati dospjele obaveze, MTEL ima pravo da ograniči ili prekine pružanje Usluga.

MTEL zadržava pravo da donese odluku o promjeni Cjenovnika o čemu obavještava PRETPLATNIKA najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom i na prigodan način (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže) obavijesti PRETPLATNIKA. U tom roku PRETPLATNIK može otkazati Ugovor bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu PRETPLATNIKA zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

#### Član 7.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

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

#### Član 8.

MTEL ima pravo da uz prethodno obavještenje PRETPLATNIKA provjeri kvalitet i tehničku ispravnost instalirane opreme u eksploatacionom pogledu i u pogledu namjene. O izvršenoj provjeri MTEL sačinjava odgovarajući zapisnik.

#### Član 9.

U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 8 dana od dana dospjeća drugog neizmirenog računa uz prethodno dostavljanje obavještenja PRETPLATNIKU, ograniči Usluge na način što će PRETPLATNIKU Tel paketa biti omogućen dolazni saobraćaj, dok će mu biti ograničen odlazni saobraćaj (PRETPLATNIK će imati mogućnost poziva prema jedinstvenom kodu 112, specijalnim službama i kontakt centru MTEL-a), PRETPLATNIKU Net paketa obustavlja se korišćenje internet usluge (izuzev pristupa web sajtu MTEL-a).

U periodu dok traje ograničenje Usluge, MTEL naplaćuje mjesečnu pretplatu, rate za uređaje i druge dospjele obaveze prema tarifnom paketu koji koristi Pretplatnik.

PRETPLATNIKU će se ostaviti rok od 60 dana od dana ograničenja Usluge da izmiri svoje dugovanje. Ukoliko PRETPLATNIK u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze, MTEL će ponovo aktivirati sve Usluge uz obračun odgovarajuće naknade shodno Cjenovniku MTEL-a. Ukoliko PRETPLATNIK ne plati dospjela potraživanja u navednom roku od 60 dana nakon ograničenja Usluge, MTEL ima pravo da trajno isključi PRETPLATNIKA i prekine sa pružanjem svih usluga PRETPLATNIKU.

Pretplatnički ugovor se od trenutka trajnog isključenja tj. prekida pružanja svih Usluga smatra jednostrano raskinutim, nakon čega se neće obračunavati mjesečne pretplate i PRETPLATNIK je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja i nadoknadi štetu MTEL-u u skladu sa članom 11 ovog Ugovora.

MTEL će dozvoliti Pretplatniku, koji je isključen u skladu sa prethodnim stavom, da ponovno koristi isti pretplatnički broj, ako u roku od 60 dana od dana trajnog isključenja izmiri sva dugovanja, uz plaćanje odgovarajuće naknade shodno Cjenovniku MTEL-a.

#### Član 10.

MTEL neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju dijelova Interneta ili obavljanje telefonskog saobraćaja izvan mreže MTEL-a na koje objektivno ne može da utiče,
- za pravilno funkcionisanje priključka PRETPLATNIKA ukoliko do problema u radu priključka nastupi iz razloga na koje MTEL ne može da utiče,
- za štetu koja nastupi zbog nedozvoljenog ponašanja PRETPLATNIKA,
- za povredu prava i sigurnosti i štetu koju PRETPLATNIKU posredstvom mreže MTEL-a učini treće lice,
- za sadržaj, tačnost i bezbjednost informacija dobijenih posredstvom mreže MTEL-a.

#### Član 11.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme važenja.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da PRETPLATNIK jednostrano raskine Ugovor ili Ugovor bude raskinut od strane MTEL-a krivicom PRETPLATNIKA, PRETPLATNIK je dužan da jednokratno plati sva zaostala dugovanja.

#### Član 12.

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva- Ponude, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

#### Član 13.

PRETPLATNIK nema pravo da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike.

PRETPLATNIK nema pravo da uslugu koristi za slanje neželjenih elektronskih poruka, radi direktnog marketinga, bez prethodne saglasnosti primaoca takvih poruka.

U slučaju da MTEL evidentira slanje neželjenih elektronskih poruka iz prethodnog stava i PRETPLATNIK i pored upozorenja nastavi sa slanjem neželjenih elektronskih poruka, MTEL će raskinuti pretplatnički ugovor sa PRETPLATNIKOM.

#### Član 14.

PRETPLATNIK je saglasan da MTEL može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka u telefonski imenik, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.

#### Član 15.

Ukoliko prava i obaveze Ugovornih strana nijesu regulisana ovim Ugovorom, na međusobne odnose će se primjenjivati pozitivno pravni propisi Crne Gore koji regulišu predmetnu materiju.

#### Član 16.

Svi sporovi među Ugovornim stranama koji proisteknu iz Ugovora rješavaće se sporazumno, a ukoliko se ne postigne saglasnost o spornom pitanju odlučivaće stvarno nadležni sud u Podgorici.

#### Član 17.

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja od strane ovlašćenih lica Ugovornih strana, a primjenjuje se od dana uključivanja tj. aktivacije Usluge.

Ugovor je sačinjen u 2 (dva ) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

MTEL

PRETPLATNIK

