



Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.

Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.143

Podgorica, Crna Gore

## UGOVOR

o korišćenju usluga putem distributivne mreže MTEL-a

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 0205-1006/38 od 27.04.2017.godine, Ugovorne strane zaključuju pretplatnički ugovor kako slijedi:

### Član 1.

MTEL se obavezuje da pod uslovima predviđenim ovim Ugovorom, priključi PRETPLATNIKA na kablovski ili GPON (Gigabit –Passive-Optical-Network) distribucioni sistem, (u daljem tekstu:Distributivni sistem MTEL-a) i omogući mu prijem govornih signala, interneta i domaćih i stranih TV programa (kablovska TV) i svih drugih servisa koji se distribuiraju putem distributivne mreže.

Korisnik potpisivanjem Zahtjeva/Ponude bira jednu ili više ponuđenih usluga putem distributivne mreže:

TF.priključak	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	TV	<input type="checkbox"/>	Paket Trio	<input type="checkbox"/>
Tf priključak +Internet	<input type="checkbox"/>	Tf priključak + TV	<input type="checkbox"/>	Internet + TV	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Usluga Telefonski priključak je 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 Mtel-a;

Usluga Internet je usluga širokopojasnog pristupa Internetu putem pristupne mreže Mtel-a na fiksnoj lokaciji;

TV usluga je usluga korišćenja programskog sadržaja putem distributivne mreže koju Mtel pruža u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, koja podrazumijeva isporuku video, audio, te multimedijalnih sadržaja (dalje u tekstu: sadržaj) organizovanih kao linearni kanali ili organizovanih u pakete (osnovni, dodatni paket itd.) PRETPLATNIK se sa Opštim uslovima na usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže MTEL-a, koji se primjenjuju i na ovaj Ugovor o o korišćenju usluga putem kablovske distributivne mreže može upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora, na internet prezentaciji [www.mtel.me](http://www.mtel.me) ill iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnica MTEL-a.

## Član 2.

MTEL se obavezuje da će izvršiti priključenje PRETPLATNIKA na Distributivni sistem MTEL-a i omogućiti korišćenje usluge fiksne telefonije, interneta i kablovske TV, u zavisnosti od zahtjeva korisnika, u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, koji pretplatnik podnosi potpisivanjem Zahtjeva/Ponude za izabrani paket usluga, ukoliko postoje tehničke mogućnosti. PRETPLATNIK se obavezuje da će MTEL-u platiti instalacionu taksu, odnosno naknadu za radove izgradnje i postavljanja spoljne mreže radi priključenja na distributivni sistem MTEL-a prema važećim CJENOVNIKU i Zahtjevu/Ponudi, koji su sastavni dio ovog Ugovora.

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 fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici [www.mtel.me](http://www.mtel.me), kao i u poslovnicama MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak u štampanoj formi. Pretplatnik je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cjenovnik svojih usluga, pri čemu je MTEL dužan da o tim promjenama obavijesti Pretplatnika mjesec dana unaprijed, putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun.

Ukoliko se najavljenim izmjenama mijenjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, i to na način koji je na štetu Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da u roku od mjesec dana od dana prijema takvog obavještenja, raskine Ugovor bez obaveza prema MTEL-u po osnovu prijevremenog prestanka važenja Ugovora.

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.

## Član 3.

MTEL-a omogućava PRETPLATNIKU prijem TV programa prema trenutno važećoj listi kanala, koji su sastavni dio ovog Ugovora i nalaze se na internet prezentaciji [www.mtel.me](http://www.mtel.me) stim što zadržava pravo izmjene izbora TV programa, o čemu će PRETPLATNIK usluga biti 30 dana unaprijed i na pogodan način obaviješten preko sredstava informisanja, neposrednim obavještanjem, pisanim obavještenjem uz poslednji račun, preko internet prezentacije, preko internog (info) kanala ili na drugi način. Ukoliko je izmjena programske šeme nepovoljnija u odnosu na ugovorenu, PRETPLATNIK u tom periodu i iz tog razloga može u pisanoj formi otkazati ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja naknada po osnovu raskida definisane članom 11 ovog Ugovora.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku omogućiti korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima; isporučiti i/ili instalirati opremu koji su po Ugovoru obezbijeđeni od strane Mtel-a, te da podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost svake od usluga koju Mtel pruža putem distributivne mreže.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

Tehničke karakteristike terminalne opreme koja se može koristiti u Mtel mreži date su na sajtu [www.mtel.me](http://www.mtel.me).

MTEL-a se obavezuje da će održavati permanentno i tehnički kvalitetno distributivni sistem MTEL-a radi očuvanja potrebnog nivoa kvaliteta servisa distribucije TVR programa, kao i da će raditi na daljem razvoju sistema (povećanje broja TV programa, distribucija digitalne TV i HDkanala, kablovski internet, PAYTV i drugi multimedijalni servisi).

#### Član 4.

MTEL je dužan da za vrijeme trajanja korisničkog odnosa PRETPLATNIKU omogući korišćenje servisa iz svoje ponude bez prekida, s tim što zadržava pravo da, bez saglasnosti PRETPLATNIKA, privremeno ograniči, odnosno prekine pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže. MTEL-a je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objavi jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog Informisanja j dostavi Agenciji, kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad.

Mtel je dužan da PRETPLATNICIMA koji koriste uslugu prenosa govora tj telefonski priključak na fiksnoj lokaciji obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

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

MTEL je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati neporedno obavijesti PRETPLATNIKA, preko internet prezentaci-je, preko intemog (info) kanala ili pozivom. MTEL je obavezan da sve uočene smetnje i kvarove otkloni odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od momenta prijave smetnji. Veće smetnje na distributivnom sistemu, MTEL je obavezan da otkloni u roku od sedam dana, osim u slučaju više sile. Uočene smetnje u prijemu, PRETPLATNIK je dužan da odmah prijavi MTEL-u putem call centra na broj 1600, koji je aktivan od 00-24 h svakog dana u nedjelji, u protivnom, smatraće se da PRETPLATNIK nije imao smetnji.

#### Član 5.

Cijene Usluga i druge komercijalne uslove određuje MTEL u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena opreme obezbijeđene po ovom Ugovoru , kao i mjesečna cijena (pretplata) za izabranu uslugu, a zavisno od izabranog paketa, i način tarifiranja iste su definsane Zahtjevom/Ponudom.

Mjesečna pretplata za Usluge i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje MTEL naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi paketi usluga kao i dodatne Usluge MTEL-a.

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su u Ponudi koju PRETPLATNIK potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijea. MTEL ne odgovara za dostavu računa.

Ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA naplaćuje se po cjenovniku MTEL-a, kao i sve zaostale obaveze.

Pretplatnik ima pravo da za poslednjih šest mjeseci od dana poslednjeg obračunskog perioda, zahtijeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška ukoliko ima govorni servis tj.fiksni telefonski priključak.

MTEL je u obavezi da podatke koji su potrebni za izdavanje listinga otpočne obezbjeđivati od dana potpisivanja Ugovora.

MTEL nije u obavezi da izda listing u slučaju da su ti podaci nedostupni, zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa Zakonom.

MTEL može u svakom trenutku da izmijeni Opšte uslove, cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove utvrđene ugovorom, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom ili izmjene Opštih uslova, na prigodan način (putem sredstava informisanja, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

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 govornih usluga 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 TV i radio programa se ograničava korišćenje dijela aktivnih programa (PRETPLATNIK ima pravo korišćenja MINI TV paketa prema važećoj listi kanala dostupnoj na web sajtu MTEL-a), PRETPLATNIKU internet usluge se obustavlja korišćenje 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 6.

MTEL je dužan da PRETPLATNIKU omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. MTEL garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou.. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je PRETPLATNIKU bila dostupna usluga.

MTEL nudi PRETPLATNIKU sljedeće parametre kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja poziva 2,39sec
- 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 0,176%
- 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 širokopojsnog 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 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,

Ponuđena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu («up to») brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Mtel-a, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Mtel garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od polovine maksimalne brzine pristupa u izabranom paketu.

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 Mtel-a; da je Internet servis funkcionalno zavistan i od korisničkih uređaja i korisničke/kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Mtel nema direktan uticaj, ugovorne strane su saglasne: da Mtel ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima .

MTEL ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usled poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore. Ukoliko PRETPLATNIK podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, PRETPLATNIK ima pravo na naknadu samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane MTEL-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor MTEL će PRETPLATNIKU naknaditi štetu na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate (mjesečni račun). 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 će u cilju nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge, obezbjediti Korisniku podršku i održavanje, koje Korisnik može dobiti besplatnim pozivom na broj 1600.

Korisnik je dužan da blagovremeno prijavljuje smetnje pozivom na broj iz prethodnog stava, koji je dostupan 24 časa 7 dana u sedmici za pomoć u rješavanju problema.

#### Član 7.

PRETPLATNIK ima pravo prenosa svih ugovornih prava u slučaju preseljenja, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za priključenje na distributivni sistem MTEL-a. PRETPLATNIK plaća naknadu za preseljenje prema CJENOVNIKU MTEL-a. U slučaju da je PRETPLATNIK iz opravdanih razloga na duži period spriječen da izmiruje obaveze predviđene ovim Ugovorom, dužan je da to u pisanoj formi najavi korisničkoj službi MTEL-a i ima pravo na privremeno isključenje pod uslovima da prethodno izmiri sve obaveze. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja na zahtjev PRETPLATNIKA. PRETPLATNIK plaća naknadu za održavanje priključka prema CJENOVNIKU MTEL-a.

Za ponovno uključenje privremeno isključenog PRETPLATNIKA na distributivni sistem MTEL-a naplaćuje se posebna naknada, prema CJENOVNIKU MTEL-a.

Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

#### Član 8.

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, Pretplatnik podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, Pretplatnik podnosi u roku od 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Pretplatniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu, ili nadoknaditi dio pretplate u mjeri u kojoj Pretplatnik nije imao pristup Uslugama.

MTEL je takođe dužan da uredno vodi registar prigovora PRETPLATNIK-a.

#### Član 9.

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 instaliranu opremu 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 se obavezuje da će distributivni sistem MTEL-a koristiti sa pažnjom dobrog domaćina u skladu sa uslovima Ugovora. Oštećenje ili uništenje opreme i instalacija, kao neovlašćena priključenja drugih PRETPLATNIKA na distributivni sistem MTEL-a ili ustupanje korišćenja svog priključka trećim licima, podliježu krivičnoj odgovornosti shodno odredbama Krivičnog zakona Crne Gore. MTEL je ovlašćen da trajno uskrati priključak takvom PRETPLATNIKU.

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.

#### Član 10.

MTEL je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga, a sa drugim operatorima i mjere potrebne radi zaštite sigurnosti elektronske komunikacione mreže i usluga, u skladu sa odredbama člana 169 Zakona o elektronskim komunikacijama.

Mjerama iz prethodnog stava ovog člana, naročito se: - obezbjeđuje da ličnim podacima mogu pristupati samo ovlašćena lica u zakonom dozvoljene svrhe štite preneseni ili sačuvani lični podaci od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja obezbjeđuje primjena sigurnosne politike u odnosu na obradu ličnih podataka. Mtel garantuje tajnost ličnih podataka PRETPLATNIKA u granicama važećih zakonskih propisa. Lične podatke o PRETPLATNIKU, VLASNIK distributivni sistema može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ovog Ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom. PRETPLATNIK je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.

Ukoliko PRETPLATNIK ne obavijesti Mtel o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka na način kako je to navedeno u prethodnom stavu, te zbog tog propusta račun, opomene za plaćanje i druga pismena ne mogu biti dostavljena PRETPLATNIKU, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjana izvršena

Mtel 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 zagusenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Mtel ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fixnog pristupa internetu. U slučaju degradacije i zagušenja Mtel utvrđuje prioritet po servisima na način: govorni servis, TV, internet usluga.

MTEL neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju djelova 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.

MTEL će u slučaju odluke o blokiranju određenih aplikacija o tome blagovremeno obavijestiti pretplatnika isticanjem obavještenja na sajtu.

..

#### Član 11.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme trajanja.

Period trajanja Ugovora Iz prethodnog stava počinje da teče danom aktiviranja usluge na strani PRETPLATNIKA.

Mtel u periodu trajanja ugovora, a u okviru akcijskih uslova, može pružiti PRETPLATNIKU određene benefite, definisane Ponudom.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Ukoliko PRETPLATNIK želi da raskine ovaj Ugovor, dužan je da:

- pisanim putem obavijesti MTEL o namjeri raskida Ugovora,
- plati sva neizmirena dugovanja ,
- vrati izdatu opremu.

Ukoliko PRETPLATNIK ne obavijesti Mtel o raskidu ugovorne obaveze i ne izmiri sve prispjele obaveze, smatraće se da je Ugovor produžen na neodređeno vrijeme.

Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu (koja je vlasništvu Mtel-a ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 8 dana od dana raskida ili je vrati neispravnu i-ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz ovog člana, nadoknadi Mtel-u štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cjenovniku Mtel-a, Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Mtel-a u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku.

Pretplatnik je dužan da izmiri i ostale obaveze dospjele do dana raskida.

U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme ( koja je u vlasništvu Mtel-a) ugrađene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

#### Član 12.

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.

#### Član 13

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 14.

Ugovorne strane su saglasne da sve eventualne sporove po ovom Ugovoru rješavaju sporazumno, a ukoliko to nije moguće sporove će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

#### Član 15.

Ovaj Ugovor je sastavljen i potpisan u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih PRETPLATNIK i MTEL za svoje potrebe zadržavaju po jedan primjerak.

Pretplatnik

\_\_\_\_\_

MTEL

\_\_\_\_\_