



Opšti uslovi pružanja usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma

Podgorica, 06.07. 2026. godine

I – Osnovne odredbe

Član 1

1. Crnogorski Telekom a.d. Podgorica, sa sjedištem u ul. Moskovska 29., ovim Opštim uslovima pružanja usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma utvrđuje uslove priključenja i pristupa javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, dodjele pretplatničkog broja u cilju korišćenja usluge govorne komunikacije, pružanja usluge pristupa internetu, pružanja usluge programskog sadržaja putem internet protokola, odnosno TV usluge i drugih usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži odobrenih od strane nadležnog organa (u daljem tekstu: Opšti uslovi).

Priključenje i pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, u smislu ovih Opštih uslova, obuhvata priključenje i pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na fiksnoj lokaciji korisnika radi korišćenja javno dostupnih usluga govornih komunikacija putem telefonskog priključka i dodijeljenog pretplatničkog broja, kao i dodatnih usluga iz ponude Crnogorskog Telekoma.

Usluga govorne komunikacije je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga za direktno ili indirektno slanje i primanje nacionalnih poziva ili nacionalnih i međunarodnih poziva biranjem broja ili brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeracije.

Usluga pristupa internetu je javna elektronska komunikaciona usluga koja omogućava korisniku pristup internetu.

TV usluga podrazumijeva isporuku video, audio i multimedijalnih sadržaja organizovanih kao linearni kanali ili u pakete (osnovni, dodatni i sl.) putem različitih platforme, uključujući fiksnu mrežu, mobilnu mrežu i OTT (Over-The-Top) platformu, u skladu sa uslovima konkretne ponude Crnogorskog Telekoma. Usluga omogućava korisnicima pristup i korišćenje TV sadržaja u vrijeme koje sami izaberu, posredstvom interneta, korišćenjem odgovarajućeg pametnog uređaja. TV usluga se može koristiti putem digitalnog prijemnika (SMART Box), kao i putem aplikacije instalirane na Smart TV uređaju, tabletu, pametnom telefonu ili računaru, u zavisnosti od vrste usluge i ponude Crnogorskog Telekoma. Za nesmetano i ispravno korišćenje TV usluge korisnik mora imati obezbijeđen pristup internetu kod Crnogorskog Telekoma. Minimalni protok internet veze potreban za korišćenje usluge definisan je datom ponudom Crnogorskog Telekoma.

2. Korisnikom usluga, u smislu ovih Opštih uslova, smatra se fizičko ili pravno lice koje zahtijeva ili koristi elektronske komunikacione usluge i sa kojim Crnogorski Telekom zaključi ugovor radi korišćenja usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma (u daljem tekstu: fiksna mreža).

3. Ovi Opšti uslovi donijeti su u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni list Crne Gore“ br. 100/24 od 18.10.2024. godine) i podzakonskim aktima donijetim na osnovu tog zakona.

II – Ugovorni odnos

Član 2.

Zahtjevanje usluge

1. Po ovim Opštim uslovima, Crnogorski Telekom obezbjeđuje traženu uslugu iz člana 1 po prihvatanju ponude, ovih Opštih uslova i sažetka ugovora, ili po prijemu zahtjeva na daljinu. Korisnik može da traži uslugu

u prodajnim centrima Crnogorskog Telekom, elektronskim putem ili preko veb stranice Crnogorskog Telekom, kao i putem drugih prodajnih kanala koje Crnogorski Telekom uspostavi za predmetne potrebe.

2. Korisnik može da bude pravno ili fizičko lice (potrošač). Korisnik može biti i lice koje ima pisanu saglasnost vlasnika stambenog ili poslovnog objekta o prihvatanju instaliranja usluge, ovjerena od strane nadležnog organa.

3. Korisnik ima pravo da izabere jedan od paketa usluga iz ponude Crnogorskog Telekom i odgovarajući tip opreme (modem), saglasno korisničkom ugovoru (u daljem tekstu: ugovor). Korisnik koji zasniva korisnički odnos za internet uslugu po osnovu xDSL tehnologije ima pravo da zahtijeva da mu Crnogorski Telekom, ukoliko prilikom ispitivanja tehničkih mogućnosti utvrdi da korisnikova instalacija ne može da podrži zahtijevani paket usluga, obezbijedi korišćenje paketa usluga koji odgovara korisnikovoj instalaciji. Crnogorski Telekom će omogućiti pružanje zahtijevane TV usluge putem internet protokola ako su ispunjeni sljedeći uslovi: ako postoje slobodni potrebni mrežni kapaciteti; ako postoji internet i drugi tehnički preduslovi rada TV usluge na televizijskom prijemniku i priključnoj liniji korisnika.

4. Crnogorski Telekom ima pravo da odbije zaključenje Ugovora iz sljedećih razloga: ako je Crnogorski Telekom raskinuo korisnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane korisnika; ako je korisnik osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili postoje nedostaci u punomoćju za zastupanje; ako u trenutku traženja usluge korisnik ima prema Crnogorskom Telekomu dospjele, a neizmirene obaveze koje nije osporavao u sudskom ili drugom vansudskom postupku.

5. Crnogorski Telekom je u obavezi da obavijesti korisnika o odbijanju tražene usluge, navodeći razloge odbijanja i pravo korisnika da po istom može podnijeti prigovor na način uređen ovim Opštim uslovima.

Član 3.

Obezbjedivanje pristupa mreži

1. Po prihvatanju ponude, Opštih uslova i sažetka ugovora, ili po prijemu zahtjeva na daljinu, Crnogorski Telekom je dužan da u roku od najviše 15 dana od dana prihvatanja ponude ili prijema zahtjeva obavi tehničku provjeru i aktivira uslugu. Prava i obaveze korisnika po predmetnoj usluzi počinju teći od dana aktivacije ugovorene usluge.

2. U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje usluge, Crnogorski Telekom obavještava korisnika o tome u roku od 15 dana, navodeći: razloge zbog kojih Crnogorski Telekom ne može u roku obezbijediti uslugu na lokaciji korisnika; informaciju da li je potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne tačke; da li je nemogućnost pristupa infrastrukturi i/ili mreži nastala zbog postupanja trećih lica; kao i u kojem roku bi mogao da obezbijedi uslove za pružanje usluge.

3. Korisnik je dužan da u roku od 5 dana od prijema navedenog obavještenja obavijesti Crnogorski Telekom da li je saglasan sa novim rokom koji je predložio Crnogorski Telekom. Davanje saglasnosti po ovom stavu obavezuje korisnika da ne može odustati od zaključenja ugovora, osim u slučaju više sile. Ukoliko korisnik, nakon date saglasnosti, ipak odustane od zaključenja ugovora, dužan je da Crnogorskom Telekomu nadoknadi stvarne i dokumentovane troškove nastale u vezi sa pripremom realizacije priključenja.

4. Ako Crnogorski Telekom ne može da stvori uslove za pružanje usluge ni u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, dužan je da obavijesti korisnika o mogućnosti korišćenja usluge putem alternativne tehnologije Crnogorskog Telekom ili korišćenja univerzalne usluge.

5. Rok za realizaciju usluge ne teče u slučaju kada je do kašnjenja došlo krivicom korisnika, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnji trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži usljed postupanja trećih lica, a Crnogorski Telekom je blagovremeno preduzeo sve potrebne radnje u cilju realizacije pristupa infrastrukturi.

6. U slučaju svakog naknadnog zahtjeva korisnika za korišćenje dodatne usluge ili nove usluge iz ponude Crnogorskog Telekom, rok za realizaciju tog zahtjeva iznosi 15 dana od dana sklapanja naknadnog ugovora odnosno od dana prijema zahtjeva na daljinu.

7. Korisnik je u obavezi da, radi korišćenja komunikacionih usluga u fiksnoj mreži Crnogorskog Telekom, obezbijedi pretplatničku instalaciju koja ispunjava propisane tehničke i druge uslove predviđene pozitivnim propisima. Za izgradnju ili obezbjediti korisničke instalacije odgovoran je korisnik.

8. Korisničke instalacije počinju od terminalne tačke mreže tj. od tačke u kojoj krajnji korisnik ostvaruje pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekom.

9. Korisnik je dužan omogućiti pristup objektu na lokaciji priključenja u mjeri u kojoj je to potrebno za izvođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja komunikacione priključne linije.

Član 4.

Terminalna oprema

1. Za korišćenje usluge u fiksnoj mreži neophodno je priključenje odgovarajuće terminalne opreme.
2. Nabavku terminalne opreme, odnosno telefonskog uređaja za uslugu govornih komunikacija, vrši korisnik i ista je njegovo vlasništvo.
3. Za uslugu pristupa internetu, Crnogorski Telekom će korisniku isporučiti i/ili instalirati opremu Customer Premises equipment (CPE) i Optical Network Terminal (ONT) uređaj), podesiti parametre pristupa i demonstrirati funkcionalnost internet usluge, saglasno obavezama iz korisničkog ugovora. Ukoliko korisnik, po ponudi Crnogorskog Telekoma, treba sam da izvrši instalaciju uređaja obezbijeđenih od strane Crnogorskog Telekoma (za TV uslugu), Crnogorski Telekom je dužan da uz uređaje isporuči tehničko uputstvo i uputstvo za instalaciju i upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list. Korisnik se Ugovorom opredjeljuje za način instalacije uređaja. Korisnik je obavezan da prije instalacije usluge obezbijedi i instalira priključni port za opremu. Priključni port može biti USB ili Ethernet tipa i mora biti raspoloživ na računaru ili mrežnoj opremi korisnika.
4. Oprema koja se instalira na strani korisnika za internet uslugu putem xDSL tehnologije, po zaključenju Ugovora, ostaje u vlasništvu Crnogorskog Telekoma ili korisnika, shodno ponudi Crnogorskog Telekoma. Oprema koja se instalira putem optičke komunikacione pristupne mreže i IP tehnologije, po zaključenju Ugovora ostaje u vlasništvu Crnogorskog Telekoma, a instalaciju te opreme vrše isključivo stručne službe Crnogorskog Telekoma. Crnogorski Telekom nema obavezu instalacije mrežnih kartica, USB upravljačkih programa, podešavanja parametara firewall-a, switch-eva ili drugih elemenata na računaru ili mreži korisnika u cilju povezivanja na opremu. Crnogorski Telekom će omogućiti korisniku korišćenje sopstvene terminalne opreme za pristup internetu umjesto opreme Crnogorskog Telekoma, od uslovom da je takva oprema tehnički kompatibilna i da se može povezati sa CPE i/ili ONT uređajem obezbijeđenim od strane Crnogorskog Telekoma, pri čemu Crnogorski Telekom ne snosi odgovornost za funkcionalnost takve opreme.
5. U svrhu korišćenja TV usluge, Crnogorski Telekom obezbjeđuje korisniku opremu: prijemni uređaj (CPE), kućni modem (ONT) i odgovarajući daljinski upravljač. Navedena oprema ostaje u vlasništvu Crnogorskog Telekoma, a troškove eventualnih opravki ili zamjene uređaja u toku trajanja Ugovora snosi Crnogorski Telekom, osim ukoliko do kvara dođe neadekvatnim rukovanjem od strane korisnika. Crnogorski Telekom ne garantuje kvalitet rada TV usluge ukoliko opravku ili zamjenu opreme izvrši serviser koji nije ovlašten od strane Crnogorskog Telekoma. Za potrebe korišćenja TV usluge, korisnik će sam generisati lični identifikacioni broj (PIN), koji omogućava kupovinu sadržaja (Videoteka, dodatni kanali i dr.), kao i postavljanje funkcionalnosti roditeljske kontrole. Korisnik se obavezuje da PIN drži u tajnosti i snosi isključivu odgovornost za svaku štetu nastalu usljed nepravilnog postupanja, zloupotrebe ili neovlašćenog korišćenja PIN-a.
6. Korisnik potvrđuje prijem opreme zaključenjem ugovora. Korisnik je dužan da TV uslugu koristi isključivo na ugovorenoj fiksnoj lokaciji na kojoj je instalirana oprema i snosi odgovornost za postupanje suprotno navedenom, te je obavezan da Crnogorskom Telekomu naknadi svaku štetu nastalu po tom osnovu.
7. Korisničku terminalnu opremu i korisničku kućnu instalaciju, koja je u vlasništvu korisnika, održava korisnik o sopstvenom trošku.
8. Crnogorski Telekom je dužan da na svojoj internet adresi www.telekom.me (u sekciji: Uređaji) objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge, sa kojima se korisnik može upoznati prije zaključenja ugovora.
9. Crnogorski Telekom je dužan da korisnika, na njegov zahtjev, upozna o svojstvima i karakteristikama ponuđene terminalne opreme. Takođe, Crnogorski Telekom je dužan da, na zahtjev korisnika, pokaže proizvod i/ili način njegove upotrebe, ako to priroda proizvoda dozvoljava.
10. Korisnik je dužan da dodijeljenju opremu, koja je vlasništvo Crnogorskog Telekoma, koristi u skladu sa ugovorom i ovim Opštim uslovima, uz obavezu čuvanja i pravilnog rukovanja opremom.
11. U slučaju prestanka ugovora, bez obzira na osnov, korisnik je dužan da Crnogorskom Telekomu vrati opremu koja je u vlasništvu Crnogorskog Telekoma, ispravnu i neoštećenu, u roku od 15 dana od dana prestanka ugovora. Krajnji rok za vraćanje terminalne opreme iznosi 15 dana od dana primanja računa kojim je obračunata naknada za opremu. Ukoliko korisnik vrati opremu u navedenom roku, naknada za opremu će biti stornirana. U slučaju nepoštovanja datog roka za vraćanje, ili ako opremu vrati neispravnu i/ili oštećenu,

Crnogorski Telekom ima pravo da zahtijeva plaćanje naknade obračunate u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima, saglasno stavu 12. ovog člana.

12. Ako korisnik, po prestanku Ugovora nakon isteka minimalnog perioda trajanja, odluči da zadrži ugovorenu terminalnu opremu koja je u vlasništvu Crnogorskog Telekoma, iznos naknade za tu opremu čini amortizovana vrijednost te opreme, odnosno vrijednost opreme utvrđena u momentu zaključenja ugovora, umanjena za vrijednost korišćene opreme u trenutku prestanka ugovora, a u skladu sa propisima kojima se uređuju metode obračuna i dozvoljene stope amortizacije. Za opremu koju korisnik odluči da zadrži po raskidu ugovora u toku minimalnog perioda, korisnik je dužan da plati naknadu za istu, utvrđenu na način uređen članom 10. stav 11 ovih Opštih uslova.

Član 5.

Informacije o uslovima ugovora i sažetak ugovora

1. Crnogorski Telekom je dužan da, na jasan i čitljiv način, na trajnom mediju (elektronska pošta, USB fleš uređaj i dr.) ili dokumentu lako dostupnom za preuzimanje (npr. na veb-sajtu Crnogorskog Telekoma), prije zaključenja ugovora, pruži korisniku informacije o uslovima ugovora, a koje se odnose na opis usluga koje se pružaju, minimalni nivo kvaliteta usluge, cijene usluge i druge informacije shodno zakonu i ovim Opštim uslovima.

U ugovoru koji se odnosi na pružanje usluge pristupa internetu, Crnogorski Telekom je dužan da navede najmanje sljedeće podatke: maksimalne, reklamirane, uobičajeno dostupne i minimalne zagarantovane brzine prenosa podataka u smjeru ka korisniku (download) i od korisnika (upload) koje će obezbijediti na terminalnoj tački mreže, kao i jasno definisan uticaj određenih faktora na uslugu pristupa internetu, i to:

- sva ograničenja koja mogu nastati zbog terminalne opreme korisnika ili Crnogorskog Telekoma,

- moguće korišćenje specijalizovanih usluga, pri čemu korisnik mora biti obaviješten o brzini prenosa podataka koja će mu i dalje biti dostupna pri istovremenom maksimalnom korišćenju svih naručenih specijalizovanih usluga.

2. Takođe, prije zaključenja ugovora korisniku se dostavlja i sažetak Ugovora na obrascu propisanom od strane Agencije, koji čini sastavni dio ugovora. Sažetak se dostavlja na isti način na koji se vrši dostavljanje ugovora i druge ugovorne dokumentacije korisniku. Ako iz objektivnih tehničkih razloga nije moguće dostavljanje sažetka ugovora na navedeni način, on se dostavlja čim ti razlozi prestanu, i to bez odlaganja. Ugovor stupa na snagu kada korisnik pisanim ili elektronskim putem potvrdi svoju saglasnost nakon prijema sažetka ugovora.

3. Prilikom pružanja usluge pristupa internetu, Crnogorski Telekom je dužan da na svojoj internet stranici (www.telekom.me), objavi jasne i redovno ažurirane informacije o uslugama pristupa internetu i svim ograničenjima njihovog korišćenja, a najmanje:

- sve informacije o tome kako bi mjere upravljanja saobraćajem koje Crnogorski Telekom primjenjuje mogle uticati na kvalitet usluga pristupa internetu, privatnost korisnika i zaštitu ličnih podataka,

- sva ograničenja u vezi sa: količinom podataka u okviru tarifnog paketa, terminalnom opremom i kvalitetom usluge,

- jasno i razumljivo objašnjenje o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i reklamiranoj brzini prenosa podataka u smjeru ka korisniku (download) i smjeru od korisnika (upload),

- vrijeme i opseg glavnih saobraćajnih sati,

- geografsko područje, posebni uslovi, vremenski raspon i sva druga moguća ograničenja u korišćenju usluga putem fiksog bežičnog širokopojasnog pristupa (FWBA - Fixed Wireless Broadband Access),

- mjere koje su preduzete da bi se obezbijedila sigurnost mreže i usluga koje utiču na dostupnost, korišćenje i kvalitet usluga i aplikacija koje korisnik može da koristi ili želi da pristupi (npr. blokiranje portova ili određenih aplikacija ili usluga),

- interaktivnu digitalnu mapu pokrivenosti Crne Gore radio signalom prema korišćenoj tehnologiji i očekivanom kapacitetu (tj. procijenjena maksimalna brzina prenosa podataka u oba smjera na pojedinom području Crne Gore), koja se mora ažurirati najmanje jednom godišnje,

- opšti i trenutno uočeni bezbjednosni rizici koji potencijalno mogu negativno uticati na korisnika prilikom korišćenja usluga pristupa internetu i prilikom korišćenja terminalne opreme, kao i opcije zaštite,

- jasno i razumljivo objašnjenje o pravnim sredstvima dostupnim krajnjim korisnicima u slučaju svakog odstupanja do kojeg dolazi stalno ili koje se često ponavlja i drugih opcija dostupnih korisniku u slučaju uočenih neslaganja između stvarno pružene i ugovorene usluge pristupa internetu, sa aspekta brzine ili

drugih parameta, kao i sve druge informacije i uslovi od značaja za pružanje i korišćenje internet usluge saglasno pozitivnim propisima.

Član 6.

Zaključenje Ugovora

1. Prava i obaveze ugovornih strana po osnovu pružanja i korišćenja usluga u fiksnoj mreži uređuju se ugovorom.
2. Ugovor između Crnogorskog Telekomu i korisnika smatra se zaključenim potpisivanjem ugovora i sažetka ugovora, koji je njegov sastavni dio, ili nakon što korisnik potvrdi svoju saglasnost za zaključenje ugovora (van poslovnih prostorija ili na daljinu), u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i pozitivnih propisa.
3. Sastavni dio ugovora, osim sažetka, čine i ovi Opšti uslovi, ponuda i cjenovnik usluga koje su predmet ugovora. Ponuda (posebni uslovi pružanja usluga) Crnogorskog Telekomu sadrži uslove pružanja tražene usluge/paketa usluga sa specifikacijom usluge, cijenom, uslovima, načinom korišćenja i drugim relevantnim podacima.
4. Korisnik može sa Crnogorskim Telekomom da zaključi ugovor u poslovnim prostorijama Crnogorskog Telekomu, van poslovnih prostorija ili na daljinu, u skladu sa ovim Opštim uslovima i pozitivnim zakonskim propisima.
5. U slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, Crnogorski Telekom je dužan da korisniku dostavi pisani primjerak ugovorne dokumentacije ili, uz saglasnost korisnika, na drugom trajnom mediju (elektronska pošta i dr.).
6. Ugovor zaključen na daljinu (putem telefona ili interneta) smatra se zaključenim kada korisnik, nakon što primi ugovornu dokumentaciju na način predviđen za ugovor zaključen van poslovnih prostorija, dostavi Crnogorskom Telekomu svoju saglasnost za zaključenje ugovora.
 - Saglasnost za zaključenje ugovora van poslovnih prostorija korisnik daje plaćanjem prvog računa ili preuzimanjem/installiranjem terminalne opreme koja je u vlasništvu Crnogorskog Telekomu, o čemu će Crnogorski Telekom obavijestiti korisnika prije zaključenja ugovora.
 - Saglasnost za zaključenje ugovora na daljinu korisnik daje: telefonski tokom snimljenog razgovora ili plaćanjem prvog računa (ugovor putem telefona), označavanjem predviđenog polja na veb-stranici ili plaćanjem prvog računa (ugovor putem interneta), a o tim načinima će Crnogorski Telekom obavijestiti korisnika prije zaključenja ugovora.
7. Kod zaključenja ugovora na daljinu putem interneta, Crnogorski Telekom je na svojoj internet stranici obezbijedio sve potrebne informacije i podatke u skladu sa pozitivnim propisima (uključujući i podatak da korisnik može raskinuti ugovor bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana davanja saglasnosti). Crnogorski Telekom je obavezan da iste informacije pruži korisniku i u telefonskom razgovoru prilikom zaključenja ugovora na daljinu putem telefona ili putem drugih kanala prodaje koje uspostavi.
8. Ugovor se potpisuje svojeručno, faksimilom ili na daljinu, na način i u skladu sa propisima o identifikaciji, elektronskom potpisu i ličnoj karti, što uključuje elektronski potpis, napredni elektronski potpis, kvalifikovani elektronski potpis i svojeručni potpis u digitalnoj formi, ili se ovjerava kvalifikovanim elektronskim pečatom.
9. Ugovor se može potpisati i digitalnim potpisivanjem na daljinu uz upotrebu jednokratne lozinke (One-Time Password - OTPkod) koji korisniku dostavlja Crnogorski Telekom. Korisnik je dužan da ugovor potpiše putem navedenog OTP koda nakon dostavljanja ugovorne dokumentacije. Istekom roka od 14 dana (iz stava 7 ovog člana) za raskid ugovora, a ukoliko korisnik u tom roku ne raskine ugovor, smatraće se da je ugovor potpisan na navedeni način, a potvrdi o tome korisnik dobija na trajnom mediju putem koga mu je ugovor dostavljen.
10. U slučaju zaključenja ugovora sa fizičkim licem, Ugovor mora biti potpisan lično od strane korisnika ili lica koje priloži ovjereno punomoćje kojim je ovlašćeno od strane korisnika. U slučaju zaključenja ugovora sa pravnim licem, ugovor mora biti potpisan od ovlašćenog predstavnika pravnog lica ili lica koje je punomoćjem ovlašćeno da zaključi ugovor u ime pravnog lica.
11. Korisniku koji ugovor zaključi elektronskim putem i potpiše ga kvalifikovanim elektronskim potpisom, Crnogorski Telekom će isti dostaviti elektronskim putem na datu e-mail adresu, nakon stavljanja kvalifikovanog elektronskog pečata Crnogorskog Telekomu.
12. Ugovor zaključen u papirnoj formi sadrži bar-kod Crnogorskog Telekomu koji potvrđuje njegovu autentičnost, te je važeći sa potpisom ovlašćenog lica Crnogorskog Telekomu i bez stavljanja otiska pečata Crnogorskog Telekomu.

Član 7.

Ponude u paketu i aktiviranje dodatnih usluga

1. Kada Crnogorski Telekom, po svojoj ponudi, nudi korisniku paket usluga ili paket usluga i terminalnu opremu, koji sadrži najmanje uslugu pristupa internetu ili uslugu govornih komunikacija, odredbe ovih Opštih uslova, te i odredbe iz člana 10. koji se odnose na period trajanja ugovora/minimalni period, primjenjuju se na sve elemente tog paketa u skladu sa uslovima definisanim za konkretni paket usluga u posebnoj ponudi Crnogorskog Telekoma.
2. Korisnik ima pravo na raskid ugovora za bilo koji element iz paketa usluga zbog nepružanja te usluge ili nesaglasnosti sa ugovorom, te po tom osnovu ima pravo na raskid ugovora za čitav paket usluga, odnosno za sve elemente sadržane u paketu.
3. Ukoliko korisnik zahtijeva dodatnu uslugu i/ili terminalnu opremu za ugovorenu uslugu, ista se aktivira na način koji je objavljen za njihovo aktiviranje. Sa aktiviranjem ili ugovaranjem dodatne usluge i/ili terminalne opreme ne produžava se početno trajanje ugovora kojem se te usluge ili terminalna oprema dodaju, osim ukoliko korisnik izričito pristane na to prilikom aktiviranja ili ugovaranja dodatne usluge i/ili kupovine terminalne opreme, u kom slučaju se može ugovoriti novi period trajanja ugovora u skladu sa važećim uslovima.
4. U slučaju aktiviranja dodatnih usluga ili opcija kod ugovora zaključenih van poslovnih prostorija ili na daljinu, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg ugovora, Crnogorski Telekom je dužan da korisnika, prije aktivacije, obavijesti o načinu aktivacije opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja iste. Korisnik mora dati izričitu potvrdu za aktivaciju opcije. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije opcije.

Član 8.

Podaci o korisniku

1. Korisnik je dužan da prilikom zaključenja ugovora učini Crnogorskom Telekomu dostupnim za uvid identifikaciona dokumenta, a shodno uslovima definisanim od strane Crnogorskog Telekoma za dati kanal prodaje, i to: ličnu kartu ili pasoš prilikom traženja usluge u prodavnicama Crnogorskog telekoma, kod agenata prodaje koji vrše prodaju „od vrata do vrata“ („door to door“ (D2D) agenata) i sl.; za digitalni kanal: skenirani identifikacioni dokument (lična karta ili pasoš) uz selfi fotografiju radi upoređivanja sa fotografijom sa priloženog identifikacionog dokumenta; za ugovor koji se zaključuje van poslovnih prostorija ili na daljinu putem telefona: poziv sa telefonskog broja koji se vodi na ime korisnika koji poziva i dostavljanje identifikacionih podataka sa lične karte ili pasoša (JMB). Ukoliko je korisnik zahtijevao uslugu za fiksnu mrežu Crnogorskog Telekoma putem TelekomMe aplikacije, a prilikom prvobitne registracije za korišćenje predmetne mobilne aplikacije dostavio identifikacione podatke, to će Crnogorski Telekom iste podatke odnosnog korisnika koristiti i za ugovaranje usluge fiksne mreže tražene putem predmetne aplikacije.
2. Crnogorski Telekom je dužan da, bez odlaganja, registruje korisnike usluga govornih komunikacija i korisnike interneta, a saglasno pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima.
3. Podatke o korisniku Crnogorski Telekom može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene ili raskida ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe odgovaranja na zahtjeve nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom, a u druge svrhe uz izričitu saglasnost korisnika koju može da opozove u svakom trenutku. Saglasnost korisnika čini sastavni dio ugovora.
4. Crnogorski Telekom uspostavlja, objavljuje i ažurira imenik korisnika elektronskih komunikacionih usluga zasnovanih na broju, koji su dali pisanu ili elektronsku saglasnost da se njihovi lični podaci objave u javnom imeniku. Pravna lica ne mogu zabraniti unošenje u imenik podataka koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju.
5. Korisnik je dužan da pisanim ili elektronskim putem, u roku od 15 dana od dana izvršene promjene, obavijesti Crnogorski Telekom o promjeni ličnih podataka: broj lične karte/pasoša, e-mail adresa, adresa stanovanja/prebivališta, broj žiro računa, PDV, PIB, i o svakoj promjeni podataka bitnih za urednu dostavu pismenih pošiljki (obavještenja, računa i dr.), kao i svakoj drugoj promjeni koja mijenja svrhu i sadržinu ugovora (smrt korisnika, seoba u drugi stan ili poslovnu prostoriju i dr.). Ukoliko korisnik ne obavijesti Crnogorski Telekom o navedenoj promjeni, te zbog toga pismeno i/ili pošiljka (obavještenje, račun i dr.) ne može biti dostavljena korisniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena.
6. Korisnik je saglasan da njegovi telefonski pozivi upućeni korisničkom servisu Crnogorskog Telekoma mogu biti snimljeni i dalje obrađivani, uz preduzimanje zaštitnih mjera u skladu s važećim propisima, i to za svrhu

internog praćenja pružanja usluga Crnogorskog Telekom, poboljšanja kvaliteta usluga, rješavanja prigovora, kao i za svrhe bezbjednosti (zaštita zaposlenih i imovine Crnogorskog Telekom, te zaštita javnosti/opšte sigurnosti). Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom pozivanja korisničkog servisa Crnogorskog Telekom. Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat i kada taj poziv bude upućen korisniku od strane Crnogorskog Telekom radi pružanja informacija korisniku o ponudama usluga Crnogorskog Telekom i sl., te i za potrebe zaključivanja ugovora na daljinu i dr.

Član 9 .

Sredstva obezbjeđenja

1. U postupku zasnivanja korisničkog odnosa, Crnogorski Telekom može da izvrši provjeru podataka o korisniku kako bi utvrdio da li je izmirio dospjele obaveze prema Crnogorskom Telekomu, bez posebne saglasnosti korisnika. Predmetnu provjeru Crnogorski Telekom će vršiti na osnovu podataka koje posjeduje u internom sistemu o korisnicima ili eksternim sistemima, ukoliko su isti dostupni. Ukoliko isti ukazuju da korisnik ne ispunjava ili neuredno ispunjava dospjele obaveze, Crnogorski Telekom ima pravo da od korisnika zahtijeva sredstvo obezbjeđenja radi urednog plaćanja. Sredstvo obezbjeđenja Crnogorski Telekom može tražiti i od korisnika koji zahtijevaju veći broj usluga i/ili kupuju terminalnu opremu po povlašćenim uslovima.
2. Sredstvo obezbjeđenja potraživanja Crnogorski Telekom može da zahtijeva i za određene kategorije korisnika: strani državljani, privremeno raseljena lica i lica koja imaju izbjeglički status, te i druga lica čiji je poseban status utvrđen važećim zakonima ili međunarodnim aktima (npr. lica koja su u procesu azila, lica pod humanitarnom zaštitom).

Član 10.

Trajanje i prestanak ugovora

Trajanje ugovora:

1. Ugovor, odnosno korisnički odnos za ugovorene usluge, saglasno ponudi Crnogorskog Telekom, može se zasnovati na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja, na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja ili na određeno vrijeme za period ne duži od 24 mjeseca.
2. Pored navedenog, Crnogorski Telekom je dužan da ponudi i ugovor u trajanju od godinu dana, a u skladu sa ponudom Crnogorskog Telekom.
3. Minimalni period trajanja ugovora i datum početka istog utvrđuju se ponudom Crnogorskog Telekom i ugovorom, a kako bi korisnik ostvario pogodnosti iz promotivnih uslova.
4. Istekom minimalnog perioda trajanja ugovora korisnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade, osim dospelih obaveza nastalih po osnovu korišćenja usluge. Automatsko produženje ugovora sa novim minimalnim periodom važenja nije dozvoljeno.
5. Ukoliko je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom, Crnogorski Telekom je dužan da korisnika obavijesti o isteku minimalnog perioda trajanja ugovora i istovremeno mu pruži informacije o najboljim tarifama (sa najnižom pretplatom) iz ponude Crnogorskog Telekom za predmetnu uslugu. Datu informaciju Crnogorski Telekom je dužan da pruži korisniku najmanje 15 dana prije isteka minimalnog perioda. Ukoliko korisnik (potrošač) nije dobio navedeno obavještenje, nije dužan plaćati pretplate do dostavljanja takvog obavještenja, te nakon dostavljanja obavještenja ima rok od 2 dana da se izjasni da li želi da nastavi sa korišćenjem usluga. Takođe, Crnogorski Telekom će korisniku pružiti informacije o svim tarifama iz njegovih redovnih ponuda najmanje jednom godišnje.
6. U slučaju da je korisnik zaključio ugovor na određeno vrijeme, to istekom ugovorenog perioda ugovor prestaje da važi

U slučaju da je korisnik zaključio ugovor na određeno vrijeme, te i po isteku navedenog perioda iskazao potrebu da nastavi da koristi uslugu, ugovor se automatski produžava na neodređeno vrijeme i korisnik ima pravo na raskid tog ugovora u bilo kojem trenutku, bez bilo kakvih troškova po osnovu raskida, osim izmirivanja troškova nastalih po osnovu korišćenja usluge. Prije automatskog produženja ugovora na navedeni način, Crnogorski Telekom je dužan da korisnika jasno i blagovremeno, u roku od 15 dana prije isteka datog perioda, na trajnom mediju obavijesti o prestanku ugovorne obaveze (određeno vrijeme) i o pravu na raskid ugovora. U slučaju da je korisnik zaključio ugovor na određeno vrijeme, a nije iskazao želju za automatsko produženje roka trajanja, u tom slučaju ugovor prestaje da važi istekom ugovorenog perioda.

Prestanak ugovora:

7. Ugovor može da prestane: raskidom; smrću korisnika, odnosno prestankom postojanja korisnika koji je pravno lice; djelimičnim ili potpunim gubitkom poslovne sposobnosti korisnika, ukoliko isto zatraži zakonski zastupnik; na osnovu pravosnažne odluke suda, odnosno izvršne odluke Agencije.

8. Korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju kada korisnik jasno zatraži raskid ugovora, Crnogorski Telekom će mu, uz pismeno obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, pružiti informaciju o postojanju ugovorne obaveze.

9. U slučaju kada korisnik traži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda dužan je da plati mjesečnu naknadu 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 krajnjeg korisnika, saglasno ovom stavu.

Korisniku koji je zahtjev za raskid ugovora podnio tokom minimalnog perioda trajanja ugovora, Crnogorski Telekom je dužan, po pravilu istog dana, a najkasnije u roku od 2 radna dana od podnošenja zahtjeva za raskid ugovora, izdati potvrdu (u pisanom ili elektronskom obliku) o iznosu dugovanja i načinu plaćanja istog. Potvrda sadrži potpune informacije o dugovanju, i to: o popustima na uređaje, proizvode i usluge koje je korisnik ostvario do dana raskida, kao i informacije o mjesečnim naknadama do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, sa datumom obračuna dugovanja i datumom početka i kraja ugovorene obaveze, odnosno početka i kraja minimalnog perioda trajanja, a kako bi korisnik mogao da odluči da plati naknadu koja je povoljnija za njega za raskid ugovora u toku minimalnog perioda trajanja. Pored navedenog, predmetna potvrda sadrži i troškove po osnovu korišćenja usluge do dana raskida (saobraćaj ostvaren do dana raskida i sl.), te i iznos preostalih rata ukoliko je terminalnu opremu i/ili uređaj kupio na rate.

10. Crnogorski Telekom je dužan raskid izvršiti u roku od 2 radna dana od dana u kojem je raskid zatražen.

11. Raskid ugovora zbog jednostrane promjene ugovorenih uslova od strane Crnogorskog Telekoma:

Korisnik ima pravo da raskine ugovor bez dodatnih troškova u vezi sa raskidom u slučaju promjena ugovornih uslova koje je najavio Crnogorski Telekom, osim ako su promjene isključivo u korist korisnika, isključivo administrativne prirode i ne utiču negativno na korisnika, ili kada su promjene posljedica ili su u skladu sa pozitivnim propisima. Crnogorski Telekom je dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti korisnika, pisanim ili elektronskim putem, na trajnom mediju, najmanje 30 dana ranije o jednostranoj promjeni ugovorenih uslova (ukoliko su nepovoljniji za korisnika) i istovremeno o pravu korisnika na raskid ugovora prije isteka ugovorenog perioda, i to bez obaveze plaćanja ikakvih troškova po osnovu raskida, ukoliko korisnik ne prihvati nove uslove ugovora. Korisnik iz navedenih razloga može otkazati ugovor u roku od 90 dana nakon prijema obavještenja. Ukoliko je korisnik kupio i/ili dobio terminalnu opremu obuhvaćenu paketom po povlašćenoj cijeni (tarifni paket + terminalna oprema po povlašćenoj cijeni) Crnogorski Telekom ima obavezu da, u slučaju raskida ugovora prije isteka minimalnog perioda trajanja zbog razloga za koje je odgovoran, korisniku omogućiti plaćanje preostalih rata za terminalnu opremu na ugovoreni način.

12. Crnogorski Telekom je obavezan omogućiti raskid ugovora na isti način, putem istih kanala komunikacije, na koji je omogućio korisniku zaključenje ugovora, pisanim ili elektronskim putem, ili usmeno (putem telefona ili interneta) za ugovor zaključen na daljinu i uz poštovanje pravila za identifikaciju korisnika kao i prilikom zaključivanja istog. Korisnik je uz zahtjev za raskid dužan da dostavi podatke i dokumentaciju koju Crnogorski Telekom zahtijeva radi identifikacije korisnika, shodno članu 8 ovih Opštih uslova.

13. Crnogorski Telekom ima pravo raskinuti ugovor ako:

- korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u njegovom vlasništvu u roku od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluge;
- korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluge;
- korisnik ne izmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za korišćenje usluge u roku od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluge;
- korisnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu identifikaciju;
- korisnik – fizičko lice – promijeni namjenu korišćenja telefonskog priključka u svrhu obavljanja poslovne djelatnosti i blagovremeno ne obavijesti Crnogorski Telekom o izvršenoj promjeni;
- prilikom pregleda pretplatničke terminalne opreme ovlašćeno lice Crnogorskog Telekoma utvrdi da je na mrežu Crnogorskog Telekoma priključen uređaj koji ne ispunjava tehničke uslove predviđene pozitivnim propisima;
- korisnik zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava korišćenje usluga ostalih korisnika;
- korisnik koristi uređaja za masovno ili automatizovano pozivanje za telemarketing i sl.;

- korisnik emituje viruse, SPAM ili drugi neželjeni saobraćaj;
- korisnik se ne pridržava se uputstava i obavještenja Crnogorskog Telekomu za pravilno korišćenje internet usluge;
- korisnik koristi terminalnu opremu za TV uslugu u suprotnosti s priloženim uputstvima.

14. Ugovor može prestati i smrću korisnika koji je fizičko lice. Primanjem dokaza o smrti korisnika, Crnogorski Telekom je obavezan izvršiti otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti korisnika do prijema obavještenja, osim u slučaju ako je u navedenom periodu utvrđeno korišćenje ugovorenih usluga. Ako nakon smrti korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog domaćinstva, nastave koristiti usluge, smatra se da su time izrazili volju za nastavak ugovora. U tom slučaju nasljednici ili članovi zajedničkog domaćinstva obavezni su od Crnogorskog Telekomu tražiti prenos ugovora na svoje ime. Crnogorski Telekom je obavezan izvršiti traženi prenos u roku od 3 radna dana od prijema potpune dokumentacije potrebne da se izvrši predmetni prenos (dokaz o smrti korisnika ostavioca, dokaz o nasljeđivanju imovine od umrlog lica ili da je bio u zajedničkom domaćinstvu, identifikaciona dokumenta i dr. potrebna dokumenta). Crnogorski Telekom ne mora omogućiti prenos ugovora ukoliko postoje neizmirena dospelja, a neosporena dugovanja.

Raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu

15. Rok za raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu (bez navođenja razloga) je 14 dana od dana kada je korisnik dao saglasnost za zaključenje ugovora, a nakon što je primio ugovornu dokumentaciju, saglasno članu 6 ovih Opštih uslova.

16. Ako je Crnogorski Telekom naknadno obavijestio korisnika o roku u kojem ima pravo na raskid ugovora bez obrazloženja, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom 14 dana od dana kada je krajnji korisnik primio naknadno obavještenje. Ako Crnogorski Telekom nije obavijestio korisnika o tom pravu, korisnik ima pravo na jednostrani raskid ugovora u periodu od 12 mjeseci od isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz stava 15 ovog člana.

17. U slučaju zaključenja ugovora na određeno vrijeme ili sa minimalnim periodom trajanja, ako korisnik ne raskine ugovor u navedenom roku, korisnik gubi pravo na raskid ugovora do isteka minimalnog perioda, osim u slučaju jednostrane promjene ugovorenih uslova od strane Crnogorskog Telekomu koje su nepovoljnije za korisnika ili u slučaju odstupanja od ugovorenog kvaliteta pružanja usluge.

18. Nakon prijema zahtjeva za raskid ugovora, Crnogorski Telekom je dužan raskid izvršiti u roku od 2 radna dana od dana u kojem je raskid zatražen, a korisnik je dužan da vrati terminalnu opremu koju je dobio, saglasno ovim Opštim uslovima.

19. Prestankom postojanja pravnog lica prestaje ugovor.

20. U svim slučajevima raskida ugovora, bez obzira na osnov, korisnik sva ostala prava koja su proistekla direktno ili indirektno iz navedenog ugovora (e-mail adrese, web hosting i slično) reguliše posebno sa davaocima tih usluga i prema njihovim uslovima i pravilnicima. Raskidom ugovora smatra se raskinutim i kupoprodajni ugovor za opremu/uređaj zaključen sa Crnogorskim Telekomom, osim ako je drugačije izričito ugovoreno.

21. U svim slučajevima prestanka ugovora, bez obzira na osnov, korisnik je dužan da plati iznos preostalih rata ukoliko je terminalnu opremu i/ili uređaj kupio na rate.

Član 11

Kvalitet usluge i ograničenje odgovornosti

Kvalitet usluge

1. Crnogorski Telekom je dužan da korisniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Crnogorski Telekom garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je korisniku bila dostupna usluga. Crnogorski Telekom je dužan da korisniku prije zaključenja ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije korisniku su dostupne u svim prodajnim mjestima Crnogorskog Telekomu, kao i na veb adresi: <http://www.telekom.me/izvjestaj-o-vrijednostima.nsp>.

Crnogorski Telekom definiše posebne parametre kvaliteta saglasno pozitivnim propisima, koji mogu uključivati: vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji, učestalost kvarova na pristupnoj liniji, vrijeme otklanjanja kvarova za pristupne linije, vrijeme odziva službe za odnose sa korisnike, učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa, vrijeme rješavanja žalbi korisnika. Pored navedenih parametara, Crnogorski Telekom definiše posebne parametre kvaliteta za:

- **1) usluge govornih komunikacija:** učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva, učestalost neuspješnih poziva, vrijeme uspostavljanja poziva;
- **2) uslugu pristupa internetu:** procenat gubitka paketa (packet loss ratio) koji predstavlja ukupan broj paketa koji nijesu uspješno isporučeni kroz mrežu, podijeljen sa ukupnim brojem poslatih paketa; kašnjenje - latencija (delay) koje predstavlja vrijeme između trenutka kada prvi bit paketa sa izvorišta ulazi u mrežu, njegovog prijema kod odredišta koje odmah šalje bit nazad ka izvorištu, i trenutka kada posljednji bit odgovora stigne nazad do izvorišta kroz mrežu; round-trip delay - kašnjenje u oba smjera; varijacija kašnjenja (jitter) je razlika u kašnjenjima između izabranih paketa (tj. varijabilnost u vremenu dolaska paketa).
- Kvalitet usluge će se mjeriti u skladu sa navedenim parametrima i isti će biti iskazani u ugovoru, te i u gore navedenim informacijama o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga.
- Kvalitet TV usluge koja se koristi van fiksne mreže Crnogorskog Telekom, putem mobilne aplikacije i/ili interneta drugih operatora, zavisi od kvaliteta internet konekcije, raspoložive propusne moći mreže, opterećenja mreže i tehničkih karakteristika uređaja korisnika, zbog čega Crnogorski Telekom ne može garantovati isti nivo kvaliteta usluge kao u okviru fiksne mreže saglasno gore navedenoj raspoloživosti.
- U slučaju da za određenu uslugu nije utvrđen minimalni nivo kvaliteta, Crnogorski Telekom je dužan da o tome dostavi posebnu pisanu izjavu korisniku prije zaključenja ugovora, kojom se korisnik izričito obaveštava da za konkretnu uslugu ne postoje garantovani minimalni parametri kvaliteta.
2. Ponuđene vrijednosti brzina paketa internet usluga odnose se na maksimalnu („up to“) brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Crnogorskog Telekom, te minimalna brzina pristupa internetu koju Crnogorski Telekom garantuje korisniku za dati paket internet usluga čini vrijednost od 70% od maksimalne. U slučaju da Crnogorski Telekom nije obezbijedio korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu, dužan je da korisniku ponudi raskid ugovora u skladu sa ovim Opštim uslovima, a dodatno može uz saglasnost korisnika da omogući prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini prenosa podataka ili umanjeње mjesečne pretplate.
3. Za internet uslugu Crnogorski Telekom i korisnik čine nespornim sljedeće 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 elektronskih komunikacionih administracija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Crnogorskog Telekom; da pristup drugim sistemima i priključenim mrežama na sistem i mrežu Crnogorskog Telekom mora biti u skladu sa tehničkim standardima, propisima i pravilima koja su regulisana međunarodnim pravom, zakonskom regulativom zemalja vlasnika navedenih sistema i mreža, kao i zemalja u kojima se navedeni sistemi i mreže faktički nalaze, kao i drugim pravilima koja se odnose na svaki navedeni sistem i mrežu pojedinačno; da je internet servis funkcionalno zavisao i od korisničkih uređaja i korisničke/kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Crnogorski Telekom nema direktni uticaj.
4. Imajući u vidu činjenice iz prethodnog stava, Crnogorski Telekom ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima, odnosno ne garantuje da će korisnik u svakom trenutku moći da pristupi svim internet sajtovima ili servisima (serverima, online igrama, cloud servisima i sl.). Crnogorski Telekom garantuje obezbjeđenje internet konekcije, ali ne garantuje da će usluga biti dostupna bez prekida, s obzirom na to da internet, shodno prethodnom stavu, zavisi od brojnih sistema i infrastrukture nad kojima Crnogorski Telekom nema kontrolu, te ne može garantovati njegov besprekoran rad. Crnogorski Telekom je prilikom pružanja internet usluge dužan da sa cjelokupnim saobraćajem postupa bez diskriminacije, na transparentan način i bez ograničavanja ili ometanja nezavisno od pošiljaoca i primaoca sadržaja kojem se pristupa ili koji se distribuira, aplikacijama ili uslugama koje se upotrebljavaju ili pružaju ili terminalnoj opremi koja se upotrebljava.
5. U cilju obezbjeđenja navedene raspoloživosti, Crnogorski Telekom ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije, ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Crnogorskog Telekom. Korisnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj. Ako ovlašćeno lice Crnogorskog Telekom utvrdi kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi i instalaciji koji bi mogao ometati nesmetan rad i kvalitet usluge, dužan je da nađeno stanje pismeno konstatuje i upozori korisnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost. Na osnovu pisanog izvještaja ovlašćenog lica, Crnogorski Telekom može privremeno, odnosno trajno, isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže do otklanjanja neispravnosti.
6. Ako Crnogorski Telekom pregledom utvrdi da je elektronska komunikaciona oprema spojena na mrežu Crnogorskog Telekom bez ovlašćenja ili da korisnik i/ili treća strana na drugi način zloupotrebljava mrežu

Crnogorskog Telekom, Crnogorski Telekom ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Crnogorskog Telekom i raskinuti ugovor.

7.Sve troškove nastale zbog pregleda ispravnosti i/ili popravke korisnikove terminalne opreme, obavljene nakon prijave kvara od strane korisnika, nadoknađuje korisnik ako za kvar nije odgovoran Crnogorski Telekom. Crnogorski Telekom će o izvršenom pregledu sačiniti zapisnik koji sadrži vrstu i opis kvara, iznos troškova i dr. Jedan primjerak zapisnika, potpisanog od strane Crnogorskog Telekom i korisnika, zadržava korisnik.

8.Crnogorski Telekom može snositi odgovornost po osnovu nedostupnosti usluge samo za stvarnu (običnu) štetu nastalu uslijed tehničkih smetnji na strani Crnogorskog Telekom.

9.Korisnik može prijaviti smetnje u korišćenju ugovorene usluge besplatnim pozivom (iz svih mobilnih i fiksnih mreža) telefonskog broja **12711** ili pozivom na broj **1500** (za fizička lica) ili **1515** (za pravna lica) koji kada se pozivaju iz mreža drugih operatora se naplaćuju prema cjenovniku usluga tih operatora. Pozivi se mogu ostvariti tokom radnog vremena službe za korisnike (od ponedjeljka do subote, od 7h do 00h).

Ograničenje odgovornosti

10.Crnogorski Telekom nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge i štete nastale po tom osnovu zbog događaja koji se smatraju „višom silom“ (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili zbog nestanka električne energije na strani korisnika ili na strani pozvanog broja, kao i drugih događaja i okolnosti na koje Crnogorski Telekom nije mogao uticati, poput uticaja trećih lica.

11.Za TV uslugu Crnogorski Telekom ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usljed poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore, niti eventualnog prestanka dostupnosti određenih prava na TV sadržaje na pojedinačnim kanalima. Crnogorski Telekom ne snosi odgovornost ni u slučaju da korisnik internet resurse dodijeljene od strane Crnogorskog Telekom za TV uslugu koristi i za druge svrhe (mimo TV usluge). Lista TV kanala u trenutku zaključenja ugovora čini njegov sastavni dio. Informacije o TV kanalima zavise od pružaoca programskog sadržaja, te su podložne promjenama i po tom osnovu Crnogorski Telekom ne može snositi nikakvu odgovornost. O datim promjenama (koje su Crnogorskom Telekomu blagovremeno najavljene) Crnogorski Telekom će obavijestiti korisnika elektronskom poštom saglasno ovim Opštim uslovima, te korisnik može otkazati ugovor bez plaćanja naknada, saglasno ovim Opštim uslovima.

Pored navedenog, Crnogorski Telekom nema uticaja na gašenje pojedinih kanala od strane pružalaca tih sadržaja, te po tom osnovu ne snosi odgovornost. U slučaju takvih promjena, Crnogorski Telekom će obavijestiti korisnika na način definisan ovim stavom. Navedene promjene ne predstavljaju povredu, odnosno neispunjenje ugovornih obaveza od strane Crnogorskog Telekom i ne mogu biti osnov za jednostrani raskid ugovora od strane korisnika bez obaveze plaćanja naknade, u skladu sa Opštim uslovima. Crnogorski Telekom će omogućiti korisniku da odabere odgovarajuće željene kanale posredstvom primarnih lista koje sami uređuju.

12.Kako je uređaj za prijem televizijskog signala (TV Set-Top Box -TV STB) baziran na Smart TV platformi i uz TV servis omogućava i korišćenje aplikacija trećih strana, navedene aplikacije nisu pod kontrolom Crnogorskog Telekom i Crnogorski Telekom ne može da garantuje za njihov kvalitet. Ove aplikacije koriste resurse TV STB-a i internet vezu za svoj rad. U slučajevima kada aplikacije trećih provajdera ne rade paralelno sa TV servisom na istom STB-u, Crnogorski Telekom garantuje funkcionisanje TV usluge na način propisan ovim Opštim uslovima.

13.Crnogorski Telekom neće biti odgovoran ukoliko je do nedostupnosti ili umanjene dostupnosti u korišćenju usluge došlo zbog neispravnosti televizijskog prijemnika i korisnikove terminalne opreme, niti za štetu za koju je odgovoran korisnik i/ili za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog okolnosti na koje Crnogorski Telekom nije mogao uticati (odstupanje programskog sadržaja koji se prikazuje od sadržaja koji je najavljen i koji se nalazi na TV vodiču), niti snosi bilo kakvu štetu koju korisnik može da pretrpi po tom osnovu.

14.Crnogorski Telekom nije odgovoran za prekid prouzrokovane dužim ili kraćim nestankom električne energije kod korisnika.

15.Crnogorski Telekom ne snosi odgovornost za sadržaj poruke koju korisnik prenosi koristeći komunikacionu mrežu Crnogorskog Telekom.

16. Crnogorski Telekom, na izričit zahtjev korisnika, može omogućiti uslugu roditeljske kontrole u okviru fiksne mreže. Navedena usluga obuhvata: identifikaciju krajnjih uređaja koje koriste djeca u domaćinstvu

korisnika (npr. telefon, tablet uređaje, TV prijemnike i dr. uređaje), te aktivaciju usluge roditeljske kontrole na svim tim pojedinačnim uređajima, što podrazumijeva vremenske limite korišćenja uređaja, kao i zabranu pristupanja neprikladnim sajtovima. Po navedenom, sa strane korisnika nije potrebna nikakva instalacija bilo kakvog softvera na uređajima koje koriste djeca radi korišćenja predmetne usluge, kompletna administracija roditeljske kontrole korisnik obavlja preko Telekom.Me aplikacije Crnogorskog Telekoma. Korisnik je isključivo odgovoran za izbor i označavanje uređaja koji su predmet roditeljske kontrole, kao i za način korišćenja navedene usluge. Crnogorski Telekom ne snosi odgovornost za eventualnu nedostupnost pojedinih funkcionalnosti usluge usljed tehničkih ograničenja uređaja na koji se odnosi predmeta kontrola, niti garantuje potpunu zaštitu od pristupa svim neprikladnim sadržajima na internetu, imajući u vidu prirodu i način funkcionisanja interneta kao otvorenog i dinamičnog sistema, u okviru kojeg nije moguće obezbijediti apsolutnu kontrolu nad dostupnim sadržajem.

Član 12.

Način refundiranja sredstava korisniku za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponuđenim uslovima

1. Ukoliko dođe do kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge, Crnogorski Telekom će korisniku refundirati sredstva u visini naknade na način što će procentualno umanjiti iznos mjesečne pretplate za uslugu po cjenovniku Crnogorskog Telekoma (bez popusta i pogodnosti). Iznos te naknade utvrđuje se prema vrsti kvara (jednostavni ili složeni kvar) i trajanju kvara – smetnje, tj. vremenu od kada korisnik ne može da koristi uslugu zbog njenog prekida ili slabijeg funkcionisanja, ili je koristi samo u ograničenom obimu:

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Jednostavni kvar	od 12h do 24h	10 % mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	20 % mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 72h	100 % mjesečne pretplate
Složeni kvar	od 60h do 90h	20 % mjesečne pretplate
	od 90h do 120h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 120h	100 % mjesečne pretplate

Trajanje kvara računa se od momenta prijave kvara.

2. Nakon prijave kvara, korisniku će biti omogućeno praćenje statusa prijavljenog kvara, telefonskim i/ili elektronskim putem.

3. U slučaju korišćenja paketa usluga, Crnogorski Telekom će korisniku nadoknaditi proporcionalni dio pretplate za uslugu pogođenu kvarom, a koja je objavljena u cjenovniku usluga.

4. Crnogorski Telekom nije odgovoran ako je nivo kvaliteta pružene usluge manji od ugovorenog, ukoliko je do toga došlo zbog objektivnih razloga koji se nijesu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila, uticaj korisnika i trećih lica). Po tom osnovu Crnogorski Telekom nije dužan da obešteti korisnika. Crnogorski Telekom je dužan korisniku pružiti detaljno obrazloženje zbog odbijanja prigovora na kvalitet usluge u slučaju postojanja više sile.

5. U slučaju bezbjednosnog incidenta (događaj koji ima stvarni negativni uticaj na bezbjednost elektronskih komunikacionih mreža ili usluga) izazvanih od strane trećih lica, a koja može uticati na funkcionisanje usluge, Crnogorski Telekom je dužan da bez odlaganja preduzme odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi

otklanjanja ili ublažavanja posljedica incidenta, kao i da, kada je to primjenjivo, obavijesti korisnike o prirodi incidenta, mogućim posljedicama i preporučenim mjerama zaštite.

6. Crnogorski Telekom zadržava pravo da, u cilju zaštite integriteta mreže, kontinuiteta pružanja usluga i bezbjednosti korisnika, privremeno ograniči ili obustavi pružanje usluge, uz obavezu da takve mjere budu proporcionalne i da traju najkraće moguće vrijeme. U navedenom slučaju korisnik ima pravo na srazmjerno umanjenje mjesečne naknade za period u kojem usluga nije bila dostupna iz ovdje navedenih razloga.

Član 13.

Ograničenje korisniku

1. Korisnik ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju korišćenja ugovorene internet usluge drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima).

2. Korisnik 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 elektronske komunikacione 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. Crnogorski Telekom zadržava pravo da, pored navedenih ograničenja, propiše i druga ograničenja koja su u funkciji suzbijanja nezakonitih radnji korisnika, o čemu će, saglasno ovim Opštim uslovima, blagovremeno obavijestiti korisnika 15 dana prije dana primjene istih.

3. Korisnik se obavezuje da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima Crne Gore, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, kao i propisima o pravu industrijske svojine. Crnogorski Telekom ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korišćenje usluge ukoliko korisnik postupa suprotno navedenom. Crnogorski Telekom neće odgovarati za štetu koja bi mogla nastati korisniku po tom osnovu.

4. Za vrijeme trajanja privremenog ograničenja korišćenja usluge iz razloga krivice korisnika, a koja ne dovodi do raskida ugovora, Crnogorski Telekom će korisniku zaračunati pripadajuću pretplatu za datu uslugu i/ili mjesečnu naknadu za pristup mreži.

Član 14.

Usluge sa posebnom tarifom tj. usluge drugih lica koja se pružaju posredstvom komunikacione mreže Crnogorskog Telekom

1. Crnogorski Telekom ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj robe i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Crnogorskog Telekom. Crnogorski Telekom je odgovoran samo za kvalitet veze svoje komunikacione mreže.

2. Crnogorski Telekom je dužan da drugo lice, tj. pružaoca usluge iz prethodnog stava, ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti, te je dužan da korisniku, prije uspostavljanja poziva ili ostvarivanja veze, jasno i nedvosmisleno pruži informacije o cijeni poziva ili usluge kada se radi o brojevima ili uslugama koje podliježu posebnim uslovima određivanja cijene, tj. usluge s posebnom tarifom. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Crnogorskog Telekom fakturišu se putem računa Crnogorskog Telekom.

3. Crnogorski Telekom je dužan da, u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovim Opštim uslovima. Crnogorski Telekom će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi sa uslugom na koju se odnosi dati prigovor. Crnogorski Telekom će svoje usluge obezbijediti ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

4. U slučaju osnovane sumnje da pružalac usluge ne postupa u skladu sa važećim propisima, Crnogorski Telekom kao pristupni operator ima pravo da, u najkraćem mogućem roku, privremeno onemogući pristup uslugama svim ili pojedinim krajnjim korisnicima.

III – Cijene i uslovi plaćanja

Član 15.

Cijene komunikacionih usluga i račun za pružene usluge

Cijene komunikacionih usluga

1. Cijene usluga i druge komercijalne uslove utvrđuje Crnogorski Telekom u skladu sa svojom poslovnom politikom. Cijene usluga (mjesečna pretplata) i sve ostale cijene/naknade koje Crnogorski Telekom naplaćuje utvrđene su cjenovnikom. Cjenovnikom su obuhvaćeni svi paketi usluga, kao i dodatne usluge/opcije Crnogorskog Telekoma.
2. Crnogorski Telekom zadržava pravo na izmjenu cijena utvrđenih cjenovnikom. Crnogorski Telekom ne smije primijeniti izmjene cjenovnika usluga na postojeće korisnike prije isteka roka od 30 dana od dana njihovog objavljivanja ako su izmjene nepovoljne za postojeće krajnje korisnike, a ako su izmjene cjenovnika usluga u korist korisnika, te izmjene se mogu primijeniti na postojeće korisnike od dana njihovog objavljivanja. Crnogorski Telekom je dužan da, u slučaju izmjena cijena, informacije o promjenama učini dostupnim korisniku putem veb stranice i/ili TelekomMe mobilne aplikacije i slanjem obavještenja putem trajnog medija. Ako su promjene nepovoljnije od uslova pod kojima je korisnik zaključio ugovor, korisnik se obavještava o promjenama najmanje 30 dana prije primjene istih i obavještava da može otkazati ugovor u roku od 90 dana nakon prijema obavještenja, bez obaveze da plati naknade utvrđene po osnovu raskida, ukoliko promjena nije prihvatljiva za korisnika, a saglasno članu 10 (stav 11) ovih Opštih uslova. Ukoliko korisnik u navedenom roku ne otkáže ugovor, smatraće se da je ovu izmjenu prihvatio.
3. Sa cjenovnikom usluga Crnogorskog Telekoma korisnik se može upoznati u svim poslovnicama Crnogorskog Telekoma i na internet stranici zvaničnog sajta www.telekom.me.
4. Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena instalacije čine jednokratne naknade i iste korisnik plaća na način utvrđen ponudom.
5. Mjesečna naknada za pristup mreži (ili mjesečna naknada za dijeljeni pristup mreži i/ili mjesečna naknada za dodatne višekanalne funkcionalnosti – u daljem tekstu zajedno: mjesečna naknada za pristup mreži) čini naknadu za uslugu pristupa elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma. Mjesečna naknada za pristup mreži naplaćuje se svakomjesečno putem računa za komunikacione usluge i čini posebnu stavku na računu.
6. Mjesečna naknada za pristup mreži naplaćuje se od dana kada je pretplatnička terminalna oprema priključena na mrežu Crnogorskog Telekoma, bez obzira da li je korisnik koristi ili ne. Ako pretplatnički odnos traje kraće od 30 dana, mjesečna naknada za pristup mreži naplaćuje se na način definisan ugovorom i ponudom. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, mjesečna naknada za pristup mreži naplaćuje se do dana prestanka pretplatničkog odnosa. Korisnik plaća samo jednu naknadu za pristup mreži, dok god ima ugovor za bar jednu uslugu iz ponude Crnogorskog Telekoma.

Račun za pružene usluge

7. Cijene usluga Crnogorskog Telekoma naplaćuju se putem računa za komunikacione usluge, po završetku obračunskog perioda. Obračun se vrši svakog zadnjeg dana u mjesecu za protekli mjesec (obračunski period).
8. Crnogorski Telekom je dužan da korisniku izda mjesečni račun za pružene usluge u elektronskom obliku. Račun u papirnom obliku Crnogorski Telekom je dužan da dostavi na adresu korisnika bez naknade u slučaju kada korisnik to zahtijeva ili ukoliko kod korisnika ne postoje tehničke mogućnosti za prijem računa u elektronskom obliku. Sadržaj računa mora biti jasan i detaljan, te i dovoljno rasčlanjen kako bi omogućio korisniku da provjeri naplaćeni iznos za ugovorenu uslugu. Račun mora imati naznačen rok dospijeca, kao i informacije o posljedicama neplaćanja računa u roku dospijeca, te navedene uslove i rokove za podnošenje prigovora, naziv i sjedište, kao i posebnu adresu elektronske pošte nadležne službe za rješavanje prigovora.
9. Račun nije opomena za neizmirena dospelja dugovanja za pružene usluge.
10. Korisnik koji ne primi račun ne oslobađa se od obaveze plaćanja istog u propisanom roku.
11. Crnogorski Telekom je dužan da, na zahtjev, korisniku izda detaljnije raščlanjen račun (listing), najmanje jednom mjesečno, bez naknade, kako bi mu se omogućilo da provjeri i kontroliše svoju potrošnju. čime mu se omogućava kontrola nad svojim računima, i to unazad jednu godinu.
12. Crnogorski Telekom je dužan da na zahtjev korisnika, u roku od 8 (osam) dana od dana podnošenja zahtjeva, dostavi detaljan izvještaj o neplaćenim dospeljelim potraživanjima.
13. Crnogorski Telekom neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uredne uplate ukoliko je korisnik dao netačne ili nepotpune podatke ili je na obrascu za plaćanje (uplatnica) unio pogrešan broj računa ili druge podatke neophodne za pravilno evidentiranje uplate. Korisnik je dužan da dokaže i dostavi dokaz o izvršenoj uplati.

Član 16.

Uslovi plaćanja, ograničenje usluge u slučaju neizmirenih dugovanja i raskid ugovora

1. Korisnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge. Datum dospeljeća računa je 8-mi dan tekućeg mjeseca za prethodni mjesec.
2. U slučaju neblagovremenog plaćanja, odmah po dospeljeću računa, Crnogorski Telekom šalje korisniku opomenu. Ukoliko korisnik ne izmiri dospjela dugovanja u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene, Crnogorski Telekom može privremeno djelimično ograničiti pružanje usluge govornih komunikacija, a za internet i/ili TV uslugu izvršiti potpuno ograničenje.
3. Za vrijeme trajanja privremenog djelimičnog ograničenja usluge, Crnogorski Telekom će obezbijediti korisniku pravo da u okviru usluge govornih komunikacija može primati dolazne pozive, upućivati odlazne pozive prema hitnim službama i pozivati besplatni broj službe za korisnike Crnogorskog Telekoma, a u skladu sa radnim vremenom te službe.
4. Za vrijeme privremenog djelimičnog ograničenja usluge govornih komunikacija, korisnik je dužan da plaća mjesečnu pretplatu. Za usluge koje su potpuno ograničene, korisnik ne plaća mjesečnu pretplatu.
5. U slučaju korišćenja paketa usluga (Magenta TV, internet i govorne komunikacije ili drugi paket usluga) i privremenog djelimičnog ograničenja te usluge, a shodno stavu 2 ovog člana, korisniku se obračunava i naplaćuje mjesečna naknada za pristup mreži, kao i mjesečna pretplata za govorni uslugu za osnovni paket iz važećeg cjenovnika Crnogorskog Telekoma (Basic).
6. Ako korisnik ne izmiri dugovanje ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluge govornih komunikacija, odnosno potpunog ograničenja internet i/ili TV usluge, Crnogorski Telekom može trajno obustaviti pružanje usluga i jednostrano raskinuti ugovor.
7. Ukoliko Crnogorski Telekom ne raskine ugovor u roku od 30 dana od dana trajnog isključenja iz prethodnog stava, nema pravo da nastavi sa naplatom bilo kakvih naknada po osnovu ugovora. Nakon trajnog isključenja usluge, Crnogorski Telekom neće vršiti bilo kakvu dalju naplatu prema korisniku po osnovu predmetne usluge osim dospjelih, a neizmirenih obaveza korisnika.
8. Crnogorski Telekom je obavezan da obavijesti korisnika o raskidu pretplatničkog odnosa na način na koji je ugovor zaključen.
9. Za ponovno uključanje korisnika, nakon izmirenja dugovanja, Crnogorski Telekom može naplatiti naknadu utvrđenu cjenovnikom Crnogorskog Telekoma.
10. Crnogorski Telekom zadržava pravo da, ukoliko korisnik ne izmiri dospjela potraživanja u datom roku, ista naplati angažovanjem drugog pravnog lica za naplatu potraživanja.
11. Ukoliko korisnik ne plati zaostali dug ni nakon prethodno preduzetih aktivnosti (opomena, privremeno isključenje, trajno isključenje i raskid pretplatničkog odnosa), Crnogorski Telekom će postupak naplate potraživanja sprovesti putem nadležnog organa.

IV- Prigovor korisnika

Član 17.

Pravo na prigovor i postupak za rješavanje prigovora

1. Korisnik ima pravo da podnese prigovor: na pristup i kvalitet usluga u vezi sa pružanjem usluga; na iznos računa za pružene usluge; zbog povrede odredaba ugovora i povrede prava u vezi sa pristupom internetu.
2. Korisnik podnosi prigovor nakon utvrđivanja nepravilnosti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust Crnogorskog Telekoma. Prigovor na račun za usluge i na kvalitet usluga podnosi se u roku od 30 dana od dana prijema računa, i to: u poslovnici Crnogorskog Telekoma, slanjem na poštansku adresu: Crnogorski Telekom a.d. Podgorica, Moskovska 29, 81000 Podgorica (sa naznakom „Korisnički servis“); elektronskim putem na e-mail adresu reklamacije@telekom.me, ili drugim načinima koje odredi Crnogorski Telekom za navedene potrebe.
3. Korisniku koji podnese prigovor u poslovnici ili elektronskim putem, Crnogorski Telekom je dužan da izda potvrdu sa datumom prijema prigovora.
4. U slučaju prigovora korisnika na brzinu prenosa podataka putem fiksne mreže, korisnik je dužan da dostavi Crnogorskom Telekomu rezultate najmanje tri mjerenja izvršena putem Ekip NetTest alata (https://nettest.ekip.me/sr_ME-Latn/) tokom perioda od pet uzastopnih dana, uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, na način: uobičajeno dostupnu brzinu prenosa podataka korisnik može da provjeri tako što će u roku od pet dana izvršiti pet mjerenja, u različitim vremenskim terminima, u razmaku od najmanje jednog sata, a van glavnih saobraćajnih sati, a minimalnu brzinu prenosa podataka može provjeriti

tako što će izvršiti pet mjerenja u roku od pet uzastopnih dana, u različitim vremenskim terminima, u razmaku od najmanje jednog sata, bez obzira na period glavnih saobraćajnih sati operatora.

5. Crnogorski Telekom je dužan da o prigovoru odluči u roku od 15 dana od dana prijema i da korisniku dostavi obrazloženu odluku, u pisanoj ili elektronskoj formi. U postupku po prigovoru kod Crnogorskog Telekoma korisnik nema pravo na naknadu troškova angažovanja advokata, ukoliko se odluči za isto.

6. Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u periodu od najduže tri mjeseca prije perioda na koji se prigovor odnosi. U slučaju neplaćanja nespornog dijela iznosa računa ili prosječnog iznosa kojim je korisnik bio zadužen u prethodna tri mjeseca, Crnogorski Telekom ima pravo da postupi u skladu sa odredbama člana 16 ovih Opštih uslova .

7. Ukoliko korisnik uredno izmiruje nesporni dio računa, Crnogorski Telekom ne smije ograničiti uslugu, slati opomene, isključiti uslugu, niti započeti postupak prinudne naplate ili ustupiti potraživanje sve do završetka postupka rješavanja prigovora, sudskog postupka, postupka pred Agencijom ili drugog vansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je korisnik raskinuo ugovor.

8. Ako Crnogorski Telekom odbije prigovor korisnika ili ne odluči u navedenom roku, korisnik ima pravo da se u roku od 30 dana od dana prijema odluke Crnogorskog Telekoma obrati Agenciji zahtjevom za vansudsko rješavanje spora, u pisanoj ili elektronskoj formi.

9. U slučaju odbijanja prigovora, odluka (u pisanoj ili elektronskoj formi) mora da sadrži: detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, potvrdu o izvršenoj provjeri sa navedenim dokazima administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sistema Crnogorskog Telekoma, u slučaju prigovora na kvalitet pružene usluge, dokaz o sprovedenim provjerama i mjerenjima u vezi sa utvrđivanjem kvaliteta pružene usluge, uključujući provjeru terminalne opreme korisnika i provjeru pristupne linije krajnjeg korisnika putem koje se usluga pruža. Odluka mora sadržati i pravnu pouku o pravu korisnika iz prethodnog stava.

V – Prava korisnika sa invaliditetom

Član 18.

Pravo na jednak pristup i ostala prava

1. Korisnici sa invaliditetom imaju jednako pravo na korišćenje elektronskih komunikacionih usluga i mreža Crnogorskog Telekoma, pod jednakim uslovima u pogledu izbora tarifnog paketa, dostupnosti i kvaliteta usluge, cijena i drugih odredbi, kao i ostali korisnici po ovim Opštim uslovima.

2. Crnogorski Telekom je dužan da obezbijedi prioritet tim korisnicima prilikom ostvarivanja prava pristupa javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, te da preduzme sve potrebne tehničke i organizacione mjere kako bi im omogućio nesmetan pristup uslugama, uz prilagođavanje uslova komunikacije i informacija njihovim potrebama.

3. Crnogorski Telekom je dužan da obezbjeđuje tražene usluge poštujući principe univerzalnog dizajna i pristupačnosti, čime se obezbjeđuje ravnopravno korišćenje usluga na fizičkom, vizuelnom, slušnom i kognitivnom nivou, u skladu sa važećim zakonskim propisima.

4. Na zahtjev korisnika sa invaliditetom, Crnogorski Telekom izrađuje i dostavlja ugovor i drugu ugovornu dokumentaciju, račun i ostalu dokumentaciju u formatu pristupačnom tom korisniku, odnosno u traženom alternativnom formatu (npr. brajevo pismo, uvećani font, audio ili elektronski format). Korisnik takav zahtjev može podnijeti prilikom zaključivanja ugovora ili u bilo kom trenutku tokom njegovog trajanja.

5. Crnogorski Telekom je dužan da svoje internet stranice, portale i mobilne aplikacije učini pristupačnim korisnicima sa invaliditetom, u skladu sa propisanim standardima pristupačnosti i bez ograničenja koja otežavaju njihovo korišćenje.

6. Crnogorski Telekom je dužan da, u skladu sa pozitivnim propisima, obezbijedi licima sa invaliditetom komunikaciju sa službom korisničke podrške, podnošenje prigovora i prijavu kvara putem kanala prilagođenih njihovim potrebama (npr. e-mail, live chat, SMS, video pozivi). Crnogorski Telekom obrađuje pristigle informacije jednakim prioritetom, bez obzira na kanal putem kojeg su dostavljene.

7. Crnogorski Telekom po prigovoru postupa u rokovima i po postupku definisanom za ostale korisnike, a odluku dostavlja korisniku u formatu koji je njemu pristupačan.

8. Crnogorski Telekom je dužan da obezbijedi prioritet i prilikom otklanjanja kvara po prijavi korisnika sa invaliditetom.

9. Crnogorski Telekom je dužan da korisnicima sa invaliditetom obezbijedi dostupnost terminalne opreme putem koje se omogućava korišćenje traženih usluga sa pristupnim prilagođenim funkcijama (npr. veći font,

pojačani kontrast, audio ili vizuelni indikatori, tastature i kontrole prilagođene motoričkim poteškoćama i dr.). Dostupnost te opreme mora biti po cijenama koje su jednake ili približno jednake cijenama uređaja bez tih funkcija. Crnogorski Telekom je dužan da obezbijedi odgovarajuću podršku u instalaciji i korišćenju te opreme, bez dodatnih naknada ili ograničenja.

VI – Ostale odredbe

Član 19.

Pretplatnički broj

1. Po zaključenju ugovora, Crnogorski Telekom korisniku dodjeljuje određeni pretplatnički broj i obezbjeđuje pristup fiksnoj mreži. Crnogorski Telekom ima pravo da, uz prethodno dobijenu saglasnost korisnika, izmijeni pretplatnički broj u mreži Crnogorskog Telekoma u slučaju uvođenja novih blokova numeracije ili drugih izmjena Plana numeracije. Crnogorski Telekom je dužan da najmanje 30 dana prije izmjene obavijesti korisnika o istoj i istovremeno mu saopšti novi pretplatnički broj. U slučaju navedene promjene korisnik nema pravo na naknadu eventualne štete nastale usljed izmjene pretplatničkog broja.
2. Korisnik može tražiti promjenu pretplatničkog broja, a Crnogorski Telekom će odobriti izmjenu ukoliko postoje tehničke mogućnosti. U slučaju promjene pretplatničkog broja (po zahtjevu korisnika ili usljed uvođenja novih blokova numeracije), Crnogorski Telekom će pozivima upućenim na prethodni broj omogućiti davanje informacije o novom pretplatničkom broju.
3. Crnogorski Telekom će navedene informacije davati bez naknade, u roku od 30 dana od nastale izmjene.

Član 20.

Promjena operatora i prenos broja

1. Korisnik ima pravo da, na sopstveni zahtjev, promijeni operatora i izvrši prenos broja, u skladu sa važećim propisima, bez neopravdanih ograničenja, odlaganja ili diskriminacije.
 2. Zahtjev za promjenu operatora u fiksnoj mreži korisnik podnosi bez navođenja određenog datuma realizacije. Novi operator dužan je da korisniku uruči ili dostavi potvrdu o prijemu zahtjeva u formi i na način koji sam učini dostupnim, te da ga informiše o obavezi da ga u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 5 dana od dana prijema zahtjeva, obavijesti o tehničkim mogućnostima i planiranom datumu realizacije zahtjeva. Realizaciju zahtjeva operatori su dužni da sprovedu na tačno određeni datum koji novi operator saopšti korisniku. Novi operator može odbiti zahtjev za promjenu ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju.
 3. Zahtjev za promjenu operatora smatra se, bez potrebe za posebnim aktom, zahtjevom korisnika za raskid ugovora sa postojećim operatorom, a ujedno i zahtjevom za zaključenje ugovora sa Crnogorskim Telekomom u dijelu koji se odnosi na usluge obuhvaćene zahtjevom.
 4. Prava i obaveze u vezi sa promjenom operatora usluge govornih komunikacija i usluga pristupa internetu primjenjuju se u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i podzakonskim aktima koji uređuju predmetnu materiju. Svako postupanje suprotno navedenim propisima smatra se povredom prava krajnjeg korisnika.
 5. Korisnik ima pravo na kontinuitet pružanja elektronske komunikacione usluge tokom postupka promjene operatora, osim u slučajevima kratkotrajnog prekida koji je tehnički neizbježan.
 6. Krajnji korisnik ima pravo da prije podnošenja zahtjeva za promjenu operatora bude jasno, tačno i blagovremeno informisan o postupku promjene operatora i prenosa broja, rokovima za realizaciju, eventualnim naknadama ili troškovima zbog kašnjenja, kao i drugim propisanim informacijama.
 7. Obaveza omogućavanja prenosa broja ne odnosi se na prenos brojeva između fiksnih i mobilnih elektronskih komunikacionih mreža, niti na zadržavanje broja u slučaju promjene geografske lokacije krajnjeg korisnika u okviru mrežne grupe.
 8. U slučaju kašnjenja u realizaciji postupka promjene operatora Korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 20,00 € (bez PDV-a) za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji zahtjeva za promjenu operatora u odnosu na definisane rokove.
- Predmetna naknada se može zahtijevati za najviše deset dana kašnjenja, nakon čega korisnik može odustati od zahtjeva za promjenu operatora, ako realizacija promjene operatora kasni više od deset dana u odnosu na definisane rokove. Ako je jednim zahtjevom za promjenu operatora obuhvaćeno više brojeva ili usluga, predmetna naknada se plaća za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji promjene operatora za svaki

pojedinačni broj ili uslugu. Ako se jednim zahtjevom prenosi više od 10 brojeva, naknada za svaki broj koji prelazi taj prag iznosi 12,00 € po započetom danu kašnjenja.

9. Zahtjev za isplatu naknade korisnik podnosi Crnogorskom Telekomu, u pisanom ili elektronskom obliku, najkasnije u roku od 15 dana od dana: realizacije promjene operatora, podnošenja zahtjeva za odustajanje od promjene operatora usljed kašnjenja dužeg od deset dana.

Član 21.

Prenos Ugovora

1. Ugovor se, shodno zakonu, može prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade.

2. Crnogorski Telekom je dužan da prenos izvrši u roku od 3 (tri) radna dana od dana prijema potpunog zahtjeva.

3. Zahtjev se podnosi na propisanom obrascu Crnogorski Telekoma, a korisnik na koga se vrši prenos ugovora dostavlja identifikaciona dokumenta, kao i prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa.

4. Prenos ugovora može da se izvrši i elektronskim putem, uz poštovanje pravila o identifikaciji i elektronskom potpisu.

5. Prenos ugovora se može izvršiti na novog korisnika ukoliko isti ispunjava uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

6. Nakon prenosa ugovora, prethodni korisnik je odgovoran za izmirenje obaveza nastalih do trenutka prenosa, i to u roku od osam dana od dana izvršenog prenosa. Za obaveze nastale od trenutka prenosa odgovoran je novi korisnik, osim ukoliko novi korisnik ne preuzme obavezu izmirenja obaveza prethodnog korisnika nastalih do momenta prenosa.

7. Ukoliko prenos ugovora nije moguće izvršiti u navedenom roku zbog nepostojanja tehničkih mogućnosti, korisnik podnosilac zahtjeva biće o tome obaviješten, saglasno članu 3 ovih Opštih uslova.

8. U slučaju prenosa pretplatničkog ugovora smatra se da nema prekida u pretplatničkom odnosu, pa korisnik na koga se vrši prenos nema obavezu plaćanja cijene zasnivanja pretplatničkog odnosa niti cijene instalacione takse.

Član 22.

Preseljenje priključka/usluge

1. U slučaju zahtjeva korisnika za preseljenje priključka, na odgovarajući način se primjenjuju odredbe člana 3 ovih Opštih uslova koje se odnose na obezbjeđenje priključenja usluge, a rokovi teku od dana prijema zahtjeva za preseljenje.

2. Tokom postupka realizacije preseljenja priključka, korisnik ne može raspolagati uslugom koju je do tada koristio na postojećoj adresi. Korisnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi.

3. U slučaju zahtjeva korisnika za preseljenje priključka na novu adresu, gdje Crnogorski Telekom nema tehničke mogućnosti za realizaciju usluga, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, ukoliko dostavi Crnogorskom Telekomu odgovarajući dokaz o preseljenju (npr. potvrdu o promjeni adrese stanovanja iz MUP-a, kupoprodajni ugovor, ugovor o zakupu za novu lokaciju sačinjen i ovjeren od strane notara, rješenje o ostavinskom postupku kao nasljednik prostora nove lokacije i sl.).

4. Korisnik ima pravo da zadrži isti pretplatnički broj. Ukoliko korisnik zahtijeva preseljenje i priključenje na optičku komunikacionu mrežu, ima pravo da zadrži isti pretplatnički broj u okviru iste mrežne grupe.

5. Za izvršenu uslugu preseljenja priključka korisnik plaća iznos propisan Cjenovnikom.

Član 23.

Pravo korisnika na ograničenje potrošnje i obavještenje o stanju potrošnje

1. Na zahtjev korisnika, Crnogorski Telekom je dužan da omogući besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, isključenje pojedinih javnih elektronskih komunikacionih usluga, te i uvid u stanje trenutne potrošnje.

2. Na zahtjev korisnika, Crnogorski Telekom je dužan da omogući besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva.

3. Ukoliko Korisnik sam ne odredi limit potrošnje, limit potrošnje za usluge pristupa internetu iznosi najviše 50,00 € bez PDV-a, odnosno za uslugu govornih komunikacija najviše 50,00 € bez PDV-a.

4. Korisnik može izjaviti da ne želi primjenu bilo kojeg ograničenja potrošnje.

5. Crnogorski Telekom je dužan da omogući korisniku promjenu, omogućavanje ili onemogućavanje ograničenja potrošnje u bilo kom trenutku, bez naknade, digitalnim putem (putem SMS poruke, elektronske

pošte i sl.) ili pozivom na broj **12711** ili **1500** (za fizička lica) i **1515** (za pravna lica). Crnogorski Telekom je dužan da zahtjev realizuje u roku od jednog (1) radnog dana od dana podnošenja zahtjeva.

6. Limit mjesečne potrošnje ne smije ograničiti korisnika u korišćenju preostalih resursa dodijeljenih u okviru mjesečne pretplate.

7. Kada potrošnja dostigne 80% utvrđenog limita, Crnogorski Telekom je dužan da o tome obavijesti korisnika, uz napomenu da će, u slučaju dostizanja limita, usluga biti blokirana. Kada potrošnja dostigne 100% limita, Crnogorski Telekom je dužan da bez odlaganja obavijesti korisnika i istovremeno blokira dalje korišćenje usluge.

8. U slučaju paketa usluga koji u okviru mjesečne pretplate uključuju određeni obim usluga (npr. minute poziva, količinu prenosa podataka), Crnogorski Telekom je dužan da obavijesti korisnika o dostizanju 80% ugovorene količine.

9. Kada korisnik u potpunosti iskoristi resurse uključene u mjesečnu pretplatu (100%), Crnogorski Telekom je dužan da ga o tome obavijesti, kao i o cijeni koja će se dalje primjenjivati, te o načinu na koji može onemogućiti dalje korišćenje usluga.

10. Radi zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje, Crnogorski Telekom je dužan da dostavlja besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS poruka, ukoliko je moguće, ako:

- dođe do potrošnje veće od prosječnog iznosa potrošnje u prethodna tri mjeseca;
- u slučaju kada korisnik koristi uslugu kraće od tri mjeseca, dođe do potrošnje veće od dvostrukog iznosa ugovorene mjesečne pretplate.

11. Ako Crnogorski Telekom nije blagovremeno upozorio korisnika o prekomjernoj potrošnji, korisnik je dužan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi da bude obaviješten o toj potrošnji, kao i iznos potrošnje nastao nakon dostavljenog obavještenja.

12. Ako Crnogorski Telekom uopšte nije upozorio korisnika o prekomjernoj potrošnji, korisnik je dužan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi da bude obaviješten o toj potrošnji.

13. Crnogorski Telekom može ponuditi i druge mehanizme kontrole korišćenja usluga, pri čemu se cijena za njihovo korišćenje utvrđuje u važećem cjenovniku usluga.

14. Crnogorski Telekom je dužan da, na zahtjev korisnika, omogući isključenje primanja obavještenja iz ovog člana. U tom slučaju, korisnik je dužan da izmiri sve obaveze nastale po osnovu ostvarene potrošnje. Korisnik je odgovoran za izmirenje obaveza prema Crnogorskom Telekomu i u slučaju kada obavještenja nije primio ili vidio zato što je broj sa kojeg su obavještenja poslata stavio na listu blokiranih pošiljalaca.

15. Crnogorski Telekom je dužan da, tokom trajanja ugovornog odnosa, korisniku na jednostavan, transparentan i lako dostupan način pruža jasne i razumljive informacije o praćenju i kontroli potrošnje usluga shodno gore navedenim odredbama, uključujući najmanje:

- 1) informacije o ograničenju, odnosno limitu potrošnje;
- 2) opcije za promjenu nivoa, isključivanje ili ponovno uključivanje ograničenja potrošnje;
- 3) opciju onemogućavanja korišćenja usluga kada se dostigne granica potrošnje do kraja obračunskog perioda;
- 4) mehanizme za praćenje i kontrolu potrošnje usluga.

Podaci iz ovog stava moraju biti dati i na vidljivom i lako dostupnom mjestu na internet stranici Crnogorskog Telekoma (www.telekom.me).

Član 24.

Pozivanje jedinstvenog evropskog broja 112

1. Crnogorski Telekom je dužan da korisniku omogućiti pozive na jedinstveni evropski broj za hitne službe **112** (u daljem tekstu: pozivi na broj 112).

2. Crnogorski Telekom je dužan da korisnika, prije zaključenja ugovora, upozna sa činjenicom da kod usluga koje se zasnivaju na IP tehnologiji poziv prema broju 112 nije moguć u slučaju nestanka električne energije, bilo na strani korisnika ili na strani pozvanog broja. Crnogorski Telekom nije odgovoran za štetu koju korisnik po tom osnovu može da pretrpi.

3. Crnogorski Telekom je dužan da nadležnom organu za broj 112 dostavlja bez naknade sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima na broj 112, što posebno obuhvata podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivaoca, pozivajućem broju, vremenu i trajanju poziva i lokaciji sa koje je poziv upućen na broj 112, i to odmah po prosljeđivanju tog poziva nadležnom organu za broj 112.

Član 25.

Ograničenje usluge

1. Pored zakonom definisanih razloga zbog kojih se korisniku može privremeno ograničiti pružanje usluge, kao i razloga po gore navedenim odredbama ovih Opštih uslova, Crnogorski Telekom može privremeno ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno korisnika isključiti i raskinuti ugovor u slučaju zloupotrebe usluge ili nedozvoljenih radnji, te uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi.

2. Postupak korisnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima i/ili savjesnošću i/ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se pretplatnički broj i/ili terminalna oprema koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama ugovora, uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže Crnogorskog Telekoma (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane korisnika, ili ukoliko korisnik obavlja pozive putem govornih automata i/ili na drugi način u broju od 700 minuta na 350 različitih brojeva u toku jednog sata. Crnogorski Telekom će mjeriti indikatore zloupotrebjenog saobraćaja na osnovu: reklamacija korisnika o netačnoj identifikaciji pozivajućeg krajnjeg korisnika, upozorenja od strane sistema Crnogorskog Telekoma za otkrivanje zloupotrebe saobraćaja, kao i na druge načine;
2. ako se koristi terminalna/elektronska komunikaciona oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Crnogorskog Telekoma, kao i ako se usluge koriste na način koji može ugroziti elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga u istoj;
3. ako se vrši distribucija nezatraženih poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način, a naročito objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, navode i tvrdnje koje treća lica dovode u zabludu;
4. ukoliko korisnik ili drugo lice sa broja korisnika, i pored opomene Crnogorskog Telekoma, nastavi da uznemirava ili vrijeđa druge korisnike ili treća lica;
5. ukoliko korisnik ili drugo lice koje ima pristup uslugama Crnogorskog Telekoma zloupotrijebi mogućnost pristupa internetu u cilju neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podliježu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.) radi preprodaje istog, pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
6. ukoliko korisnik zloupotrijebi uslugu prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanja tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanja bezbjednosti ličnih podataka ili saobraćaja drugih korisnika;
7. ukoliko korisnik koristi usluge za neovlašćen pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu, uključujući pokušaje skeniranja mreža, hostova i servisa;
8. ukoliko korisnik postavlja internet sajtove sa programima i podacima čijim pristupom ili aktiviranjem od strane trećih lica može biti izvršena neka od nedozvoljenih aktivnosti;
9. ukoliko korisnik šalje podatke ili zahtjeve u količinama koje prevazilaze uobičajene i mogu izazvati zagušenje komunikacionih kanala;
10. ako se komunikacioni kanali koriste za pružanje komunikacionih usluga trećim licima bez neophodnih dozvola i saglasnosti nadležnih organa;
11. ukoliko korisnik vrši nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka trećih lica;
12. ukoliko korisnikova oprema postane prijetnja za druge korisnike ili mreže (zaražena virusom ili sličnim softverom), a korisnik po obavještenju Crnogorskog Telekoma u datom roku ne otkloni uzrok otkrivene prijetnje;
13. kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe usluga, a koje bi se po standardima i/ili poslovnim običajima utvrdile kao takve. Crnogorski Telekom zadržava pravo da, po zahtjevu nadležnog državnog organa, prekine uslugu te blokira sadržaje u cilju prevencije i suzbijanja širenja radikalnih i nasilno-ekstremističkih sadržaja na internetu, očuvanja sajber prostora Crne Gore i sprečavanja bilo kojih zloupotreba iz spektra elektronskih incidenata koji čine prijetnju za bezbjednost ljudi i države, kao i sadržaje, događaje i incidente u kojima su učestvovalе terorističke organizacije i/ili pojedinci.

3. Crnogorski Telekom nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje, usljed nedozvoljenih radnji i zloupotreba, pretrpi korisnik ili bilo koje treće lice. Korisnik je odgovoran Crnogorskom Telekomu, drugom korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usljed nedozvoljenog ponašanja korisnika i zloupotrebe usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve iz ovog člana.

4. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz ugovora, odnosno zloupotreba po prethodnom stavu, Crnogorski Telekom je dužan da, u zavisnosti od stepena pričinjene povrede ili zloupotrebe, upozori korisnika (pozivom, SMS-om ili drugom elektronskom porukom) i privremeno onemogući korišćenje usluge (privremeno ograničenje za usluge govornih komunikacija, a za internet i/ili TV uslugu će izvršiti potpuno ograničenje), o čemu bez odlaganja obavještava korisnika u pisanom obliku. Ukoliko korisnik ponavlja kršenje obaveza utvrđenih ugovorom i/ili ovim Opštim uslovima, Crnogorski Telekom ima pravo da raskine ugovor, u skladu sa odredbama tog ugovora i ovih Opštih uslova, a korisnik je u obavezi da plati naknade za raskid ugovora saglasno članu 10 ovih Opštih uslova.

5. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama po ovom članu, Crnogorski Telekom će obezbijediti uslugu govornih komunikacija za dolazni saobraćaj, odlazne pozive prema hitnim službama, osim ukoliko bi to predstavljalo ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušavanje sigurnosti i integriteta mreže od strane korisnika. Takođe, biće omogućeni besplatni pozivi ka službi za korisnike Crnogorskog Telekoma, u skladu sa radnim vremenom službe.

6. Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama po ovom članu korisnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.

7. Crnogorski Telekom ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati korisniku i/ili trećem licu zbog privremenog isključenja po ovom članu.

8. Po prestanku razloga za ograničenje po ovom članu, Crnogorski Telekom će korisniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključenje korisnik plaća iznos utvrđen cjenovnikom Crnogorskog Telekoma.

9. U slučajevima privremenog ograničenja iz razloga definisanih zakonom, shodno stavu 1 ovog člana, Crnogorski Telekom je obavezan da u najkraćem roku obavijesti korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog ograničenja usluge. Za vrijeme tog ograničenja korisnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži, a po prestanku tih razloga i ponovnom uključanju plaća naknadu iz prethodnog stava.

Član 26.

Privremeno ograničenje usluga radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže

1. Crnogorski Telekom može, bez saglasnosti korisnika, privremeno ograničiti ili prekinuti pristup svojim uslugama kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.

2. U slučaju privremenih ograničenja iz stava 1 ovog člana, Crnogorski Telekom je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju ili prekidu pristupa uslugama objavi jedan dan unaprijed u sredstvima javnog informisanja, te da isto dostavi Agenciji, kao i hitnim službama, ukoliko to utiče na njihov rad.

3. U slučaju ograničenja ili prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Crnogorski Telekom je dužan da umani mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja ili prekida usluge, ukoliko navedeni prekidi prelaze garantovanu raspoloživost usluge iz člana 11 stav 1 ovih Opštih uslova.

4. Crnogorski Telekom će obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema korisnika putem besplatnog poziva (iz svih mobilnih i fiksni mreža) na broj **12711** ili pozivom na broj **1500** (za fizička lica), odnosno **1515** (za pravna lica) koji kada se pozivaju iz mreža drugih operatora se naplaćuju prema cjenovniku usluga tih operatora, i to tokom radnog vremena, u skladu sa odlukom Crnogorskog Telekoma o radnom vremenu službe za korisnike (od ponedjeljka do subote, od 7h do 00h).

Član 27.

Privremeno ograničenje pružanja usluge na zahtjev korisnika i dr.

1. Crnogorski Telekom je dužan korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade privremeno ograničiti pružanje usluge jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 3 mjeseca. Korisnik može tražiti željeni datum privremenog ograničenja, a ukoliko isti nije naznačen, Crnogorski Telekom je obavezan privremeno ograničenje izvršiti u roku od 5 radnih dana od dana prijema zahtjeva. Za vrijeme tog ograničenja korisnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži, a po prestanku tih razloga i ponovnom uključanju plaća naknadu utvrđenu cjenovnikom Crnogorskog Telekoma

2. U slučaju da količina ostvarenog saobraćaja predstavlja osnov za privremeno ograničenje pružanja usluge zbog prekoračenja ugovorene tarife i/ili aktivirane opcije, takvo ograničenje će se primjenjivati isključivo pod uslovima unaprijed definisanim ponudom (posebnim uslovima) za konkretni tarifni plan ili uslugu. Crnogorski Telekom je dužan da u ponudi (posebnim uslovima) pružanja usluge jasno i precizno propiše količinu i okolnosti koje dovode do privremenog ograničenja, kao i trajanje primjene takvog ograničenja.

Član 28.

Neželjene komunikacije i neželjene komunikacije zloupotrebom elektronske pošte

1. Upotreba automatskih govornih uređaja za pozive prema korisniku bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata ili elektronske pošte, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

2. Saglasnost korisnika iz stava 1 može se pribaviti pisanim putem, putem e-maila, SMS-a ili na drugi dokaziv način. Pribavljanje saglasnosti putem e-maila, SMS-a ili drugih vrsta elektronske pošte može se obezbijediti i na način što korisnik, prilikom prijema prvog e-maila, SMS-a ili druge vrste elektronske pošte, treba da potvrdno odgovori da pristaje da prima elektronsku poštu na prethodno definisanu adresu, broj ili drugi dokaziv način. U slučaju da korisnik ne odgovori potvrdno na prvi dobijeni e-mail, SMS ili drugu vrstu elektronske pošte upućenu od strane pošiljaoca, smatra se da pošiljalac nema saglasnost korisnika da mu šalje elektronsku poštu.

3. Crnogorski Telekom će da na svojoj internet stranici (www.telekom.me) objaviti adresu elektronske pošte (abuse@t-com.me) za prijavu zloupotreba i odgovoriti na svaki prigovor u vezi sa zloupotrebom elektronske pošte, u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora putem elektronske pošte.

Član 29.

Poštovanje prava intelektualne svojine

1. Korisnik je dužan da prilikom korišćenja usluga Crnogorskog Telekoma poštuje sva važeća prava intelektualne svojine, uključujući autorska prava, prava industrijske svojine (patenti, žigovi, dizajn) i druga srodna prava Crnogorskog Telekoma i trećih lica.

2. Zabranjeno je: neovlašćeno kopiranje, distribucija ili javno prikazivanje zaštićenih sadržaja; neovlašćeno umnožavanje ili modifikacija softvera, aplikacija i drugih digitalnih proizvoda; korišćenje usluga operatora za aktivnosti koje krše prava intelektualne svojine.

3. Povreda prava intelektualne svojine može dovesti do odgovornosti korisnika za naknadu štete i primjene mjera od strane Crnogorskog Telekoma, uključujući upozorenje, privremeno ili trajno obustavljanje usluge.

VII – Završne odredbe

Član 30.

1. Na ove Opšte uslove saglasnost daje Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

2. Nakon dobijanja saglasnosti iz prethodnog stava, Crnogorski Telekom će ove Opšte uslove objaviti na svojoj internet stranici (www.telekom.me) i učiniti ih dostupnim, bez naknade, na zahtjev korisnika u elektronskoj ili štampanoj formi u svojim poslovnicama ili na drugi odgovarajući način.

3. Crnogorski Telekom zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova u cilju prilagođavanja pozitivnim propisima i/ili tržišnim uslovima. Izmjene i dopune će, po dobijanju saglasnosti od Agencije, biti objavljene na način propisan prethodnim stavom. Crnogorski Telekom ne može početi sa primjenom izmijenjenih Opštih uslova na postojeće korisnike prije isteka roka od 30 dana od dana njihovog objavljivanja, ukoliko su izmjene nepovoljne za korisnike. Ako su izmjene povoljnije za korisnike, izmijenjeni uslovi se primjenjuju od dana objavljivanja na internet stranici Crnogorskog Telekoma, nakon dobijanja saglasnosti Agencije.

4. Ovi Opšti uslovi se u pripadajućem dijelu primjenjuju i na ostale usluge Crnogorskog Telekoma koje su istih ili sličnih karakteristika i svojstava kao i usluge uređene ovim Opštim uslovima.

5. Za sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe ugovora i pozitivnih propisa.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica