



Opšti uslovi pružanja usluga u mobilnoj 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 mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma“ reguliše uslove pružanja i korišćenja usluga elektronskih komunikacija u mobilnoj mreži Crnogorskog Telekoma, kao davaoca usluga (u daljem tekstu: Crnogorski Telekom), od strane postpaid i prepaid korisnika usluga. Postpaid korisnik je korisnik koji uslugu plaća po ispostavljenom računu, a prepaid korisnik je korisnik koji unaprijed plaća usluge.

2. Odredbe ovih Opštih uslova, koje se odnose na postpaid korisnike, primjenjuju se, ukoliko je to moguće, i na prepaid korisnike. Prava i obaveze iz ovih Opštih uslova jednako se primjenjuju na fizička i pravna lica.

3. Ovi Opšti uslovi odnose se na pružanje usluga elektronskih komunikacija u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži po osnovu: govornih usluga (mobilna telefonija), elektronskih poruka, kao i po osnovu usluge širokopojasnog pristupa internetu (mobilni internet):

- **Govorna usluga (mobilna telefonija)** u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži je javno dostupna usluga koja omogućava uspostavljanje i prijem nacionalnih i međunarodnih poziva u realnom vremenu, putem dodijeljenog broja iz plana numeracije, korišćenjem mobilne mrežne infrastrukture, uz prenos govora između krajnjih korisnika.

- **Usluga elektronskih poruka** u mobilnoj mreži je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga koja omogućava slanje, prijem i prenos tekstualnih poruka između krajnjih korisnika putem odgovarajućih mrežnih resursa.

- **Usluga širokopojasnog pristupa internetu (Mobilni internet - MI)** putem mobilne mreže je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga koja omogućava krajnjim korisnicima pristup internetu velikim brzinama prenosa podataka, korišćenjem mobilnih tehnologija, uz omogućavanje korišćenja različitih internet servisa, aplikacija i sadržaja, nezavisno od lokacije korisnika unutar područja pokrivanja mreže.

4. Crnogorski Telekom svoje usluge nudi u frekvencijskom opsegu dodijeljenom od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija).

5. 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.

Zahtijevanje usluge

1. Po ovim Opštim uslovima Crnogorski Telekom obezbjeđuje traženu uslugu iz člana 1 po prihvatanju ponude, Opštih uslova i sažetka ugovora ili po prijemu zahtjeva na daljinu. Korisnik može da traži uslugu u prodajnim centrima Crnogorskog Telekoma, putem digitalnih kanala (elektronskim putem ili preko veb stranice Crnogorskog Telekoma, Telekom.Me aplikacije), kao i putem drugih prodajnih kanala koje Crnogorski Telekom bude uspostavio za predmetne potrebe.

2. Korisnik je dužan da tom prilikom Crnogorskom Telekomu učini dostupnim na uvid tražena identifikaciona dokumenta radi evidentiranja ličnih podataka, odnosno registracije shodno uslovima definisanim od strane Crnogorskog Telekoma za dati kanal prodaje: lična karta ili pasoš prilikom podnošenja zahtjeva u prodajnim centrima 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 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).

3. Crnogorski Telekom ima pravo da odbije zaključenje ugovora sa korisnikom 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 su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti korisnika netačni; ili ako korisnik ima prema Crnogorskom Telekomu dospjele, a neizmirene obaveze koje nije osporavao u sudskom ili drugom vansudskom postupku.

4. 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.

Pristup mreži, terminalna oprema, SIM /eSIM/MI kartica

1. Crnogorski Telekom se obavezuje da podnosiocu, u roku od 8 radnih dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko je to tehnički moguće, omogućiti pristup svojoj mreži i uslugama. Ovako utvrđeni rok produžava se u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja korisnika u ispunjenju preuzetih obaveza.

2. Korisnik je u obavezi da, radi korišćenja komunikacionih usluga u mobilnoj mreži Crnogorskog Telekom, obezbijedi terminalnu opremu koja ispunjava propisane tehničke uslove predviđene zakonom i ovim Opštim uslovima. Tehničke karakteristike mreže i terminalne opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge dostupne su na internet stranici Crnogorskog Telekom: www.telekom.me ili pozivom na broj 1500 (fizičko lice) i 1515 (pravno lice) istaknuti na datoj stranici. Korisnik se sa istim može upoznati prije zaključenja korisničkog ugovora. Prilikom izbora opreme korisnik mora voditi računa o navedenom, te je u slučaju nepodudarnosti dužan da izvrši prilagođavanje operativnog sistema sopstvene opreme. Crnogorski Telekom je dužan da tehničke karakteristike opreme koju nudi objavi na datoj internet adresi, kao i da uz opremu isporuči uputstvo za upotrebu na crnogorskom jeziku i garantni list. Korisnik je dužan da se pridržava uputstava o korišćenju opreme.

3. Postpaid korisnički odnos može zasnovati fizičko ili pravno lice koje prihvati ponudu Crnogorskog Telekom i zaključi korisnički ugovor saglasno članu 5. ovih Opštih uslova. Prava i obaveze po osnovu korisničkog odnosa počinju teći danom aktivacije korisnikove SIM/eSIM kartice od strane Crnogorskog Telekom. Nakon zaključenja Ugovora SIM kartica se aktivira upotrebom (pozivom i sl.), a o načinu aktivacije eSIM kartice korisnik se može upoznati i na internet stranici **www.telekom.me/esim**. Zaključenjem korisničkog ugovora (ugovor), odnosno aktiviranjem SIM/eSIM kartice, korisnik stiče pravo korišćenja usluga u mobilnoj mreži Crnogorskog Telekom u Crnoj Gori i u inostranim mrežama sa kojima Crnogorski Telekom ima zaključene odgovarajuće ugovore.

4. Prepaid korisnik sa danom kupovine prepaid tarifnog paketa sa SIM/eSIM karticom (unaprijed plaćene usluge) i registracijom korisnika stiče pravo korišćenja usluga, a data SIM kartica postaje aktivna. Korisnik usluga čiji mobilni uređaj podržava korišćenje eSIM-a može, po obavljenoj registraciji, da aktivira eSIM profil saglasno prethodnom stavu i ponudi Crnogorskog Telekom. Korisnik je dužan da počne sa korišćenjem SIM kartice/eSIM-a (u daljem tekstu: SIM kartica) i datog prepaid broja pozivom, slanjem SMS-a i/ili internet sesijom u roku od 6 mjeseci od dana kupovine. Ukoliko korisnik ne počne sa korišćenjem SIM kartice i datog broja u navedenom roku, Crnogorski Telekom će predmetnu SIM karticu i broj deaktivirati, te nastaviti sa daljim raspolaganjem brojem.

5. Period važenja dodijeljene SIM kartice definiše se ponudom za izabrani prepaid tarifni paket, o čemu se korisnik može upoznati na internet stranici www.telekom.me. Nakon početka korišćenja SIM kartice i datog broja u navedenom roku od 6 mjeseci, važenje SIM kartice korisnik produžava dopunom prepaid računa.

6. Prilikom aktivacije prepaid usluge, odnosno SIM kartice, ili prilikom dopune prepaid računa, korisnik mora na jednostavan i razumljiv način biti obaviješten o trajanju korisničkog odnosa, odnosno da isti ne može biti kraći od 90 dana od aktivacije ili dopune prepaid računa.

7. Prije aktivacije prepaid usluge korisnik se može na jednostavan i razumljiv način upoznati sa ovim Opštim uslovima i cjenovnikom Crnogorskog Telekom, dostupnim na stranici www.telekom.me, koje korisnik aktivacijom usluge prihvata.

8. Korisnik može da izabere i kupi kod Crnogorskog Telekom prepaid paket iz aktuelne ponude. Specifikaciju paketa, način dopune računa, rok za korišćenje kredita sa prepaid računa, kao i period važenja dodijeljenog broja i sl., Crnogorski Telekom definiše ponudom za dati prepaid paket. Crnogorski Telekom može prepaid korisniku ispostaviti račun u elektronskoj formi za određene opcije koje je aktivirao i omogućiti mu da plaćanje istih vrši na način uređen ovim Opštim uslovima za postpaid uslugu.

9. Dopunu prepaid računa korisnik može da vrši na način određen ponudom za izabrani paket: elektronskom dopunom putem POS terminala, Telekom.Me aplikacije, veb dopunom na adresi <http://telekom.me/webshop-prepaid-dopuna.aspx> (telekom.me in Bing), putem platomata, platnom karticom, bankovnim automatima, dopunom Prepaid2Prepaid (sa prepaid računa na prepaid račun), Postpaid2Prepaid (sa postpaid računa na prepaid račun) i dr.

10. Crnogorski Telekom će korisnika prilikom izvršene dopune prepaid računa upoznati sa rokom upotrebe dopune. Ukoliko korisnik ne dopuni račun tokom perioda važenja navedenog u ponudi datog prepaid tarifnog paketa, neće moći dalje koristiti uslugu. Crnogorski Telekom će isključivo po zahtjevu korisnika izvršiti povraćaj preostalih iznosa sa prepaid računa. U slučaju da korisnik zahtijeva povraćaj ugašenog broja, Crnogorski Telekom može ovu uslugu naplatiti u skladu sa važećim cjenovnikom.

11. Nakon zaključenja ugovora Crnogorski Telekom predaje korisniku SIM karticu i pokreće proceduru uključivanja na mobilnu mrežu.

12. Korisnik koji zasniva pretplatnički odnos za postpaid uslugu i/ili uzima novi postpaid broj dužan je da, saglasno ponudi Crnogorskog Telekom, plati jednokratnu naknadu za aktivaciju SIM- kartice i/ili MI kartice u skladu sa važećim cjenovnikom.

13. Informacije o PIN-kodu i PUK-kodu daju se korisniku uz SIM i/ili MI karticu. Podaci o PIN-kodu i PUK-kodu su tajni i korisnik ih mora čuvati na način koji sprječava eventualnu zloupotrebu.

14. Korisnik će se smatrati direktno odgovornim za svaku zloupotrebu ili neovlašćeno korišćenje SIM/MI kartice, kao i PIN i PUK kodova.

15. Crnogorski Telekom je dužan da odmah po prijavi korisnika blokira korišćenje izgubljene ili otuđene terminalne opreme, kao i SIM ili MI kartice, u svojoj mreži, i da korisniku pruži detaljno uputstvo o daljem postupanju shodno ovom članu.

16. Korisnik se obavezuje da obavijesti službu za korisnike Crnogorskog Telekom u slučaju oštećenja, gubitka ili krađe SIM ili MI kartice u najkraćem roku, uz obavezno navođenje identifikacionih podataka (korisnički broj, PIN-kod...) radi utvrđivanja vjerodostojnosti prijave. Dato obavještenje Crnogorski Telekom može prihvatiti u skladu sa radnim vremenom službe za korisnike (od ponedjeljka do subote, od 7h do 00h.).

17. U slučaju gubitka ili krađe SIM ili MI kartice ili terminalne opreme Crnogorskog Telekom, korisnik se obavezuje prijavu potvrditi u najbližem prodajnom centru ili elektronskim putem (putem live chat servisa dostupnog na internet stranici www.telekom.me/livechat) u roku od 2 radna dana od dana upućenog poziva po prethodnom stavu, a u tom slučaju neće biti obavezan da snosi troškove korišćenja SIM/MI kartice nakon poziva službi Crnogorskog Telekom. Crnogorski Telekom će korisniku dostaviti potvrdu o predmetnoj prijavi na trajnom mediju.

Član 4.

Informacije o uslovima ugovora i sažetak ugovora

1. Crnogorski Telekom je dužan da, na jasan i čitljiv način, na trajnom mediju (elektronska pošta i dr.) ili dokumentu lako dostupnom za preuzimanje, prije zaključenja ugovora, pruži korisniku informacije o uslovima ugovora, a koje se odnose na opis usluge koja se pruža, minimalni nivo kvaliteta usluge, cijene usluge i druge informacije shodno zakonu i ovim Opštim uslovima.

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

Član 5.

Zaključenje ugovora

1. Prava i obaveze ugovornih strana po osnovu pružanja i korišćenja usluga u mobilnoj mreži Crnogorskog Telekomu uređuju se ugovorom.
2. Ugovor između Crnogorskog Telekomu i korisnika smatra se zaključenim potpisivanjem ugovora i sažetka ugovora, koji je sastavni dio ugovora, ili nakon što korisnik potvrdi svoju saglasnost za zaključenje ugovora (kod ugovora zaključenih 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 (posebni uslovi pružanja usluga) i cjenovnik usluga koje su predmet ugovora. Ponuda Crnogorskog Telekomu sadrži uslove pružanja tražene usluge/paketa usluga sa specifikacijom usluge, cijenom, uslovima i načinom njenog korišćenja.
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 zaključivanja 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.). Ugovor zaključen na daljinu (putem telefona ili interneta) smatra se zaključenim kada korisnik, nakon što primi ugovornu dokumentaciju na način naveden za ugovor zaključen van poslovnih prostorija, dostavi Crnogorskom Telekomu svoju saglasnost za zaključenje ugovora.
6. Saglasnost za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija ili na daljinu korisnik daje elektronski (SMS, e-mail i sl.) ili plaćanjem prvog računa, o čemu će Crnogorski Telekom obavijestiti korisnika prije zaključenja ugovora. Saglasnost za zaključivanje ugovora na daljinu korisnik daje: telefonski tokom snimljenog razgovora (ugovor zaključen putem telefona), označavanjem predviđenog polja na veb stranici (ugovor zaključen putem interneta) ili plaćanjem prvog računa, a o tim načinima će Crnogorski Telekom obavijestiti korisnika prije zaključenja ugovora.
7. Kod zaključenja ugovora na daljinu putem interneta, Crnogorski Telekom će na svojoj internet stranici obezbijediti sve potrebne informacije i podatke u skladu sa pozitivnim propisima (uključujući podatak da korisnik može raskinuti ugovor bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana kada je dao saglasnost za ugovor), kako bi se korisnik informisao o uslovima ugovora prije prihvatanja ponude. Takođe, Crnogorski Telekom je obavezan da predmetne informacije pruži korisniku i u telefonskom razgovoru prilikom zaključenja ugovora na daljinu putem telefona.
8. Ugovor se potpisuje svojeručno, faksimilom ili na daljinu, na način i u skladu sa propisima o identifikaciji, elektronskom potpisu i ličnoj karti, a što uključuje elektronski potpis, napredni elektronski potpis, kvalifikovani elektronski potpis i svojeručni potpis u digitalnoj formi, ili se ovjerava kvalifikovanim elektronskim pečatom.
9. Ugovor iz prethodnog stava može se potpisati i digitalnim potpisivanjem na daljinu uz upotrebu jednokratne lozinke (One-Time Password OTP koda) koju korisniku dostavlja Crnogorski Telekom. Korisnik je dužan da ugovor potpiše putem navedenog OTP koda nakon dostavljanja ugovora sa ugovornom dokumentacijom. 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 korisnik ugovor potpisao na navedeni način, te potvrdi o istom će dobiti na trajnom mediju putem koga mu je ugovor i dostavljen.
10. U slučaju zaključenja ugovora sa fizičkim licem, ugovor treba da bude potpisan lično od strane korisnika ili lica koje je priložilo ovjereno punomoćje kojim je ovlašćeno od strane korisnika za zaključenje ugovora. U slučaju zaključenja ugovora sa pravnim licem, ugovor treba da bude potpisan od ovlašćenog predstavnika pravnog lica ili lica koje je punomoćjem ovlašćeno za zaključenje ugovora za račun 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 time važeći sa potpisom ovlašćenog lica Crnogorskog Telekomu i bez stavljanja otiska pečata Crnogorskog Telekomu.

Član 6.

Aktiviranje dodatnih usluga

1. Korisnik tokom perioda trajanja ugovora može zahtijevati aktiviranje i dodatnih usluga za servise iz člana 1, a po korisničkim paketima iz ponude Crnogorskog Telekomu.
2. Korisnik koji zahtijeva dodatnu uslugu i/ili terminalnu opremu za ugovorenu uslugu, istu aktivira na način koji je objavljen za aktiviranje tih usluga. Aktiviranjem/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..
3. U slučaju aktiviranja dodatnih usluga/opcija kod ugovora zaključenih van poslovnih prostorija ili na daljinu, sa kojima se ne mijenja trajanje postojećeg ugovora, Crnogorski Telekom je dužan da korisnika, prije aktivacije opcije, obavijesti o načinu aktivacije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja iste, te korisnik mora dati izričitu potvrdu za aktivaciju. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije opcije.

Član 7.

Podaci o Korisniku

1. Korisnik je dužan da prilikom zaključenja ugovora Crnogorskom Telekomu učini dostupnim na uvid identifikaciona dokumenta shodno članu 2. ovih Opštih uslova.
2. Crnogorski Telekom je dužan da, bez odlaganja, registruje korisnika usluga mobilne telefonije i interneta 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. U druge svrhe podaci se mogu koristiti samo uz izričitu saglasnost korisnika, koju korisnik može opozvati u svakom trenutku.
4. 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), kao i o svakoj promjeni podataka bitnih za urednu dostavu pismenih pošiljki (obavještenja, računa i dr.), te o svakoj promjeni koja mijenja svrhu i sadržinu ovog ugovora (smrt korisnika, seoba u drugi stan ili poslovnu prostoriju i dr.). Ukoliko korisnik ne obavijesti Crnogorski Telekom o navedenoj promjeni, te zbog toga pošiljka/pismeno (obavještenje, račun i dr.) ne može biti dostavljeno korisniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjana izvršena.
5. 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.
6. Korisnik je saglasan da njegovi telefonski pozivi upućeni korisničkom servisu Crnogorskog Telekomu mogu biti snimljeni i dalje obrađivani, uz preduzimanje zaštitnih mjera u skladu sa važećim propisima, i to u svrhu internog praćenja pružanja usluga Crnogorskog Telekomu, poboljšanja kvaliteta usluga, prijema prijave smetnji, rješavanja prigovora, kao i u svrhe bezbjednosti (zaštita zaposlenih i imovine Crnogorskog Telekomu, te zaštita javnosti/opšte sigurnosti). Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom pozivanja korisničkog servisa Crnogorskog Telekomu. Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat i kada poziv bude upućen korisniku od strane Crnogorskog Telekomu radi pružanja informacija o ponudama usluga Crnogorskog Telekomu, kao i za potrebe zaključenja ugovora na daljinu.

Član 8.

Sredstva obezbjeđenja

1. U postupku zasnivanja korisničkog odnosa, Crnogorski Telekom može izvršiti provjeru podataka o korisniku kako bi utvrdio da li je izmirio dospelje obaveze prema Crnogorskom Telekomu, bez posebne saglasnosti korisnika. Predmetnu provjeru Crnogorski Telekom vrši na osnovu podataka koje posjeduje u internom sistemu o korisnicima ili eksternim sistemima, ukoliko su isti dostupni. Ako podaci ukazuju da korisnik ne ispunjava ili neuredno ispunjava dospelje obaveze, Crnogorski Telekom ima pravo da od korisnika zahtijeva sredstvo obezbjeđenja radi urednog plaćanja.
2. Sredstvo obezbjeđenja Crnogorski Telekom može tražiti i od korisnika koji zahtijevaju veći broj korisničkih brojeva i/ili usluga, kao i od korisnika koji kupuju terminalnu opremu po povlašćenim uslovima.

3. Crnogorski Telekom može zahtijevati sredstvo obezbjeđenja potraživanja i od određenih kategorija korisnika: stranih državljana ili stranih pravnih lica/dijelova stranog društva, privremeno raseljenih lica, lica koja imaju izbjeglički status, kao i drugih lica čiji je poseban status utvrđen važećim zakonima ili međunarodnim aktima (npr. lica koja su u procesu azila, lica pod humanitarnom zaštitom) .“

Član 9.

Trajanje i prestanak Ugovora

Trajanje ugovora:

1. Ugovor, odnosno korisnički odnos za ugovorenu uslugu, saglasno ponudi Crnogorskog Telekoma, 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, u skladu sa ponudom Crnogorskog Telekoma.

3. Minimalni period trajanja ugovora i datum početka istog utvrđuju se ponudom Crnogorskog Telekoma i ugovorom, kako bi korisnik ostvario pogodnosti iz promotivnih uslova.

4. Istekom minimalnog perioda trajanja korisnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade, osim dospjelih obaveza nastalih po osnovu korišćenja usluge do dana raskida. 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 Telekoma za predmetnu uslugu, ukoliko želi da nastavi sa korišćenjem usluge. Datu informaciju Crnogorski Telekom je dužan da pruži korisniku najmanje 15 dana prije isteka minimalnog perioda. Ukoliko korisnik (fizičko lice/potrošač) nije dobio navedeno obavještenje, nije dužan plaćati pretplatu do dana dostavljanja takvog obavještenja. Nakon dostavljanja obavještenja od strane Crnogorskog Telekoma, korisnik ima rok od 2 dana da se izjasni da li želi da nastavi sa korišćenjem usluge. Takođe, Crnogorski Telekom će korisniku pružiti informacije o svim tarifama iz njegovih redovnih ponuda najmanje jednom godišnje.

6. U slučaju zaključenja ugovora za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa internetu putem mobilne mreže (Mobilni Internet) sa obaveznim minimalnim periodom trajanja ugovora, Crnogorski Telekom je obavezan da obezbijedi probni period korišćenja usluge u trajanju od najmanje 5 dana. U okviru tog perioda korisniku je omogućeno da raskine ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Korisnik je obavezan da plati iznos po osnovu ostvarenog saobraćaja za vrijeme trajanja probnog perioda. Trajanje probnog perioda, kao i uslovi korišćenja usluge tokom navedenog perioda, uređuju se ponudom Crnogorskog Telekoma za Mobilni Internet.

U slučaju zaključenja ugovora u kojem postoji određeni probni rok korišćenja usluge i u kojem korisnik može uslugu otkazati bez naknade, u ugovoru mora biti jasno naznačeno do kojeg roka korisnik je dužan da otkáže ugovor. U slučaju kada je krajnji rok za otkazivanje duži od 10 dana Crnogorski Telekom je dužan 5 dana prije isteka probnog roka obavijestiti korisnika pisanim ili elektronskim putem o datumu isteka probnog roka i o eventualnim posledicama neotkazivanja ugovora.

7. U slučaju tarifnog plana koji uključuje unaprijed utvrđenu količinu saobraćaja (npr. minuta, SMS poruka ili prenosa podataka), korisniku može biti omogućeno da neiskorišćenu količinu iz jednog obračunskog perioda prenese u naredni obračunski period, ukoliko je takva mogućnost predviđena ugovorom i ponudom za odnosnu uslugu.

8. 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 ako i po isteku navedenog perioda iskazao potrebu da nastavi da koristi uslugu, ugovor će se automatski produžiti na neodređeno vrijeme. Korisnik ima pravo na raskid tog ugovora u bilo kojem trenutku, bez bilo kakvih troškova, osim obaveza dospjelih 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.

9. **Ponude u paketu:** ako Crnogorski Telekom nudi korisniku paket usluga ili paket usluga i terminalne opreme, odredbe ovog člana koji se odnose na period trajanja Ugovora, te i minimalni period trajanja ugovora, primjenjuju se na sve elemente paketa u skladu sa uslovima definisanim za konkretni paket u posebnoj ponudi Crnogorskog Telekoma. 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.

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 ako to nije izričito navedeno u ponudi Crnogorski Telekoma.

Prestanak ugovora:

10. Ugovor može prestati: 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.

11. Korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju kada korisnik zatraži raskid ugovora, Crnogorski Telekom će mu, uz pismeno obavještenje o raskidu i datumu kada raskid nastupa, pružiti informaciju o postojanju obaveza po osnovu raskida ugovora.

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

13. Crnogorski Telekom je dužan da raskid izvrši u roku od 2 radna dana od dana u kojem je raskid zatražen.

Raskid Ugovora zbog jednostrane promjene ugovorenih uslova od strane Crnogorskog Telekoma:

14. Korisnik ima pravo da raskine ugovor bez dodatnih troškova u slučaju promjena ugovornih uslova koje je najavio Crnogorski Telekom, osim ako su promjene isključivo u korist korisnika, administrativne prirode i ne utiču negativno na korisnika, ili ako su posljedica pozitivnih propisa. Crnogorski Telekom je dužan da obavijesti korisnika, pisanim ili elektronskim putem, na trajnom mediju, najmanje 30 dana ranije o navedenoj promjeni ugovornih uslova (ukoliko su promjene nepovoljnije za korisnika) i istovremeno o pravu korisnika na raskid ugovora prije isteka ugovorenog perioda, bez obaveze plaćanja ikakvih troškova, 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.

15. 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, uz poštovanje pravila za identifikaciju korisnika kao i prilikom zaključenja istog. Korisnik je uz zahtjev za raskid dužan da

dostavi podatke i dokumentaciju potrebnu za njegovu identifikaciju, određenu od strane Crnogorskog Telekom, shodno članu 2 ovih Opštih uslova.

16. Crnogorski Telekom ima pravo da raskine ugovor ako:

- 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 zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili korišćenje usluga ostalih korisnika, emituje viruse, SPAM ili drugi neželjeni saobraćaj, koristi uređaje za masovno ili automatizovano pozivanje za telemarketing i sl. ili se ne pridržava uputstava i obavještenja Crnogorskog Telekom za pravilno korišćenje internet usluge.

17. 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 krajnjeg 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 su obavezni da od Crnogorskog Telekom traže prenos ugovora na svoje ime. Crnogorski Telekom je obavezan da izvrši traženi prenos u roku od 3 radna dana od prijema potpune dokumentacije potrebne za prenos (dokaz o smrti korisnika ostavioca, dokaz o nasljeđivanju imovine od umrlog lica ili da je bio u zajedničkom domaćinstvu, identifikaciona dokumenta i dr.). Crnogorski Telekom ne mora omogućiti prenos ugovora ukoliko postoje neizmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

Raskid Ugovora zaključen van poslovnih prostorija ili na daljinu:

18. 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, nakon što je primio ugovornu dokumentaciju, saglasno članu 5 ovih Opštih uslova.

19. Ako je Crnogorski Telekom naknadno obavijestio korisnika o roku u kojem ima pravo na raskid navedenog ugovora bez obrazloženja, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom 14 dana od dana kada je korisnik primio naknadno obavještenje. Ako Crnogorski Telekom nije obavijestio korisnika o tom pravu, korisnik ima pravo na raskid ugovora u periodu od 12 mjeseci od isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz stava 18 ovog člana.

20. U slučaju da je navedeni ugovor zaključen na određeno vrijeme ili na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja, te ako korisnik ne raskine ugovor u navedenom roku iz stava 18 ovog člana, gubi pravo na bezuslovni raskid ugovora do isteka određenog ili minimalnog perioda, osim u slučaju promjene ugovorenih uslova od strane Crnogorskog Telekom koje su nepovoljnije za korisnika ili u slučaju odstupanja od ugovorenog kvaliteta pružanja usluge.

21. Nakon prijema zahtjeva za raskid ugovora, Telekom je dužan raskid izvrši u roku od 2 radna dana od dana u kojem je raskid zatražen.

22. Prestankom postojanja pravnog lica prestaje ugovor.

23. 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.

24. Crnogorski Telekom je dužan da, na zahtjev prepaid korisnika (unaprijed plaćenih usluga), nakon jedne godine od kupovine terminalne opreme i uz prilaganje računa, omogući upotrebu te opreme u mrežama drugih operatora, u roku od 5 (pet) dana od dana podnošenja zahtjeva.

Član 10.

Kvalitet usluge i ograničenje odgovornosti

1. Crnogorski Telekom se obavezuje da se stara o kvalitetu usluga koje pruža, te je u tom smislu ovlašćen da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluga. Crnogorski Telekom je dužan da korisniku, prije zaključenja korisničkog ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjenjenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su korisniku dostupne u svim prodajnim mjestima Crnogorskog Telekom, kao i na web adresi: <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/clanak/izvjestaj-o-vrijednostima-parametara-kvaliteta-servisa>.

2. Crnogorski Telekom definiše posebne parametre kvaliteta saglasno pozitivnim propisima, koji mogu uključivati: vrijeme odziva službe za korisnike, učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa, učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene

usluge (pre-paid korisnik), vrijeme rješavanja žalbi korisnika. Pored navedenih parametara, Crnogorski Telekom definiše posebne parametre kvaliteta za:

-1) govornu/SMS uslugu: učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva, učestalost neuspješnih poziva, učestalost raskinutih veza, učestalost VoLTE poziva koji su završeni od strane mreže operatora IMS, vrijeme prijenosa SMS poruka, učestalost neuspješnih SMS poruka, vrijeme uspostavljanja poziva, vrijeme uspostavljanja sesije (IMS – VoLTE KPI).

- 2) internet uslugu: 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 izmjenjenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga.

3. 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.

4. Crnogorski Telekom obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže. U tu svrhu Crnogorski Telekom će redovno održavati svoje mrežne kapacitete. Radi sprečavanja zagušenja u mreži, Crnogorski Telekom će preduzimati najveće napore i vršiti planiranje i dimenzioniranje mreže, kao i druge odgovarajuće metode u cilju postizanja kvaliteta korišćenja mrežnih resursa. U periodima kada, i pored preduzetih mjera, dođe do zagušenja mreže, moguće je da korisnik neće imati konstantan pristup usluzi. Po tom osnovu korisnik ima pravo da zahtijeva refundaciju shodno članu 12.

5. Crnogorski Telekom se obavezuje da korisnika, prilikom zasnivanja korisničkog odnosa, obavijesti da nema obavezu niti mogućnost da cijeli naseljeni prostor teritorije Crne Gore pokrije signalom, tj. da postoje područja teritorije Crne Gore koja nijesu pokrivena mrežom. Korisnik se o pokrivenosti naseljenog prostora Crne Gore mrežom Crnogorskog Telekomu može informisati na web stranici: <https://telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/korisne-informacije/mapa-pokrivenosti>.

Korisniku je na web stranici www.telekom.me dostupna interaktivna digitalna mapa 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), a koja se ažurira najmanje jednom godišnje.

6. Crnogorski Telekom nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.), zbog nestanka električne energije na strani korisnika ili pozvanog broja, ili zbog događaja za koje je odgovoran korisnik i/ili treća strana. Crnogorski Telekom nije obavezan da obezbijedi alternativnu uslugu niti da snosi bilo kakvu štetu koju korisnik pretrpi po tom osnovu.

7. Maksimalna reklamirana brzina širokopojasnog pristupa internetu utvrđena je za svaki tarifni paket u važećem cjenovniku Crnogorskog Telekomu i može se ostvariti isključivo u optimalnim (idealnim) uslovima. Na ostvarenje navedene brzine mogu uticati različiti faktori, naročito: tehnologija koju operator koristi, izbor i karakteristike terminalne opreme korisnika, broj korisnika koji istovremeno dijele resurse bazne stanice, kao i uslovi za prostiranje signala (nesmetana optička vidljivost, blizina bazne stanice i vremenski uslovi). Informacije o maksimalnim brzinama dostupnim po zonama i tehnologijama koje se u njima koriste dostupne su na veb-sajtu Crnogorskog Telekomu, u okviru mape pokrivenosti (www.telekom.me/privatni-korisnici/korisnicka-zona/korisne-informacije/mapa-pokrivenosti). 8. Crnogorski Telekom će korisnika, prilikom zasnivanja korisničkog odnosa, informisati da korisnički odnos uključuje usluge mobilnih komunikacija sa operatorima mobilnih mreža u Crnoj Gori i inostranim mrežama sa kojima Crnogorski Telekom ima zaključene ugovore o roamingu. Korisnik se sa listom roaming partnera i njihovim uslugama može upoznati putem ponude, kao i na web stranici Crnogorskog Telekomu www.telekom.me. Upotreba inostrane mreže regulisana je propisima inostranog operatora. Korišćenje usluga inostrane mobilne komunikacione mreže Crnogorski Telekom naplaćuje u skladu sa podacima dobijenim od inostranog roaming partnera, te je korisnik upoznat da postoji mogućnost kašnjenja u obračunu usluga ostvarenih u roamingu.

9. Crnogorski Telekom ne odgovara za pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost ponuđene usluge u drugim komunikacionim mrežama, niti za podatke o razgovorima evidentiranim od strane drugog komunikacionog operatora. Crnogorski Telekom ne snosi odgovornost za sadržaj kojem korisnik pristupa putem mobilne mreže i ne pruža uslugu roditeljske kontrole na mobilnim uređajima u okviru svoje mobilne mreže, jer nema tehničkih mogućnosti da takvu funkcionalnost obezbijedi, a korisniku će (na zahtjev) učiniti dostupnim informacije, najbolju praksu i preporuke o javno dostupnim alatima za upravljanje vremenom i sadržajima na uređajima koje djeca koriste za pristup internetu.

10. Crnogorski Telekom je dužan i ovlašten da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluga, ali i da uvodi restrikcije radi obezbjeđenja zadovoljavajućeg funkcionisanja i održavanja mreže ili radi sprječavanja zloupotrebe mreže.

11. Ukoliko Crnogorski Telekom utvrdi da korisnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način definisan ovim Opštim uslovima, Crnogorski Telekom je ovlašten da, bez prethodne najave, privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti korisnika u najkraćem mogućem roku.

12. Crnogorski Telekom je dužan da po nalogu nadležnog organa suspenduje korisnički odnos ako korisnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, da ograniči ili onemogući odlazne pozive sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno radi obezbjeđenja redovnog funkcionisanja mreže, da raskine korisnički odnos, s tim što će prije raskidanja korisničkog odnosa pismeno obavijestiti korisnika o razlozima raskida.

13. Korisnik je dužan da blagovremeno prijavljuje smetnje pozivom na besplatan broj iz svih mobilnih i fiksnih mreža **12711**, ili pozivom na broj **1500** (fizičko lice) ili **1515** (pravno lice) koji kada se pozivaju iz mreža drugih operatora se naplaćuju prema cjenovniku usluga tih operatora. Predmetni pozivi se mogu ostvariti tokom radnog vremena službe za korisnike (od ponedjeljka do subote, od 7h do 00h).

Član 11.

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 da 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. uslugama 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.

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 na način što će procentualno umanjiti iznos mjesečne pretplate za uslugu po cjenovniku Crnogorskog Telekom (bez popusta i pogodnosti). Iznos te naknade utvrđuje se prema trajanju kvara, tj. vremenu od kada korisnik ne može da koristi uslugu zbog prekida ili pogoršanja performansi usluge, na način:

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Prekid ili pogoršanje performansi javne elektronske komunikacione usluge	od 14h do 24h	5% mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	25 % mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 72h	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. Kvarom se ne smatraju slučajevi kada je uzrok nepokrivenost područja mobilnim signalom.

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, izbjeći ili ukloniti (viša sila, uticaj korisnika i trećih lica). Po tom osnovu Crnogorski Telekom nije dužan da obešteti korisnika. Crnogorski Telekom je dužan da korisniku pruži 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.

III – Cijene i uslovi plaćanja

Član 13.

Cijene komunikacionih usluga i račun za pružene usluge

1. Cijene usluga i druge komercijalne uslove utvrđuje Crnogorski Telekom u skladu sa svojom poslovnom politikom. Mjesečna pretplata za usluge, cijene usluga, kao i sve ostale naknade koje Crnogorski Telekom naplaćuje, utvrđene su cjenovnikom. Cjenovnikom su obuhvaćeni svi tarifni paketi usluga, kao i dodatne usluge/opcije Crnogorskog Telekom.

2. Crnogorski Telekom zadržava pravo na izmjenu cijena utvrđenih cjenovnikom. Crnogorski Telekom je dužan da u slučaju promjena cijena o tome obavijesti korisnika na način uređen stavom 5. ovog člana.

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 korisnike, a ako su izmjene cjenovnika usluga u korist korisnika, te izmjene se mogu primijeniti na postojeće korisnike od dana njihovog objavljivanja.

3. Roving cijene su date u ponudi, a korisnik se o njima može informisati i prije korišćenja na web stranici Crnogorskog Telekom www.telekom.me. Crnogorski Telekom zadržava pravo da u svojoj ponudi ima i tarifni paket bez mogućnosti korišćenja roving usluga.

4. Crnogorski Telekom se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu (www.telekom.me) drži objavljen cjenovnik, o čemu se korisnik može redovno informisati, kao i da ga učini dostupnim u svojim poslovnicama.

5. Crnogorski Telekom je dužan da u slučaju izmjena cijena informacije o promjenama učini dostupnim korisniku putem web stranice i/ili Telekom ME mobilne aplikacije i putem trajnog medija.

Ako su promjene nepovoljnije od uslova pod kojima je korisnik zaključio ugovor, korisnik se obavještava o promjenama najmanje 30 dana prije njihove primjene 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 9 (stav 14) ovih Opštih uslova. Ukoliko korisnik u navedenom roku ne otkaže ugovor, smatraće se da je izmjenu prihvatio.

6. Sa cjenovnikom usluga Crnogorskog Telekom korisnik se može upoznati u svim poslovnicama Crnogorskog Telekom i na internet stranici zvaničnog sajta **www.telekom.me**.

Račun za pružene usluge

7. Cijene usluga Crnogorskog Telekom naplaćuju se putem računa za komunikacione usluge, po završetku obračunskog perioda. Obračun se vrši svakog zadnjeg dana u mjesecu za prethodni 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.

9. Račun za izvršene usluge Crnogorski Telekom će korisniku – pravnom licu, koji usluge po ugovoru koristi za potrebe određenog broja pojedinačnih korisnika koji su kod njega u radno–pravnom ili drugom odnosu, ispostaviti kao zbirni račun za iznos duga koji je ugovorom preuzeo za pojedinačne korisnike (limit), a standardni račun istom pojedinačnom korisniku za iznos duga preko iznosa do kojeg se korisnik – pravno lice ugovorom obavezao.

10. Korisnik – pravno lice i pojedinačni korisnik su upoznati da, u slučaju da pojedinačni korisnik blagovremeno ne izmiri svoja dugovanja saglasno ovom članu, Crnogorski Telekom zadržava pravo da privremeno, odnosno trajno suspenduje korišćenje SIM kartice obezbijedene po ugovoru zaključenom između pojedinačnog korisnika i Crnogorskog Telekom.

11. 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 dospeljeća, informacije o posljedicama neplaćanja u roku dospeljeća, uslove i rokove za podnošenje prigovora, kao i naziv i sjedište, te posebnu adresu elektronske pošte nadležne službe za rješavanje prigovora.

12. Račun nije opomena za neizmirena dospelja dugovanja za pružene usluge.

13. Korisnik koji ne primi račun ne oslobađa se obaveze plaćanja istog u propisanom roku.

14. Crnogorski Telekom je dužan da, na zahtjev, korisniku izda detaljnije rasčlanjen 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.

15. Crnogorski Telekom je dužan da na zahtjev korisnika, u roku od 8 (osam) dana od dana podnošenja zahtjeva, dostavi detaljan izvještaj o neplaćenim dospelim potraživanjima.

16. 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 14.

Uslovi plaćanja , privremeno ograničenje u slučaju neizmirenih dugovanja i raskid Ugovora

1. Korisnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge. Datum dospeljeća računa za plaćanje 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 dospelja dugovanja u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene, Crnogorski Telekom može privremeno ograničiti pružanje usluge.

3. Za vrijeme trajanja privremenog ograničenja usluge, Crnogorski Telekom će obezbijediti korisniku pravo na: dolazni saobraćaj (pozivi i SMS) kada se nalazi u Crnoj Gori; odlazne pozive prema hitnim službama; pozive prema besplatnom broju službe za korisnike svog operatora. Za vrijeme privremenog ograničenja pružanja usluge, korisnik plaća mjesečnu pretplatu za uslugu.

4. Ako korisnik ne izmiri dugovanje ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog ograničenja, Crnogorski Telekom može trajno obustaviti pružanje usluga i jednostrano raskinuti ugovor.

5. 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.

6. Crnogorski Telekom je obavezan da obavijesti korisnika o raskidu korisničkog odnosa na način na koji je zaključen ugovor.

7. Za ponovno uključenje korisnika, nakon izmirenja predmetnih dugovanja, Crnogorski Telekom ima pravo da naplati korisniku naknadu utvrđenu cjenovnikom Crnogorskog Telekoma.

8. Crnogorski Telekom zadržava pravo da, ukoliko korisnik ne izmiri dospjela potraživanja u datom roku, ista naplati angažovanjem drugog pravnog lica za naplatu potraživanja.

9. Ukoliko korisnik ne plati zaostali dug po prethodno preduzetim aktivnostima (opomena, privremeno isključenje, trajno isključenje i raskid pretplatničkog odnosa), Crnogorski Telekom će postupak naplate potraživanja vršiti putem nadležnog organa.

IV- Prigovor Korisnika

Član 15.

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, kao i 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 Telekom prodavnicama, 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** i na druge načine određene od strane Crnogorskog Telekoma za navedene potrebe.

Korisnik može dobiti podatke o ostvarenim brzinama prenosa podataka koristeći alat za mjerenje brzina prenosa podataka u mobilnoj mreži izrađen od strane Agencije - EKIP NetTest (https://nettest.ekip.me/sr_ME-Latn/). Za prvih deset mjerenja izvršenih pomoću navedenog alata u toku jednog mjeseca potrošnja prenosa podataka iz ugovorenog tarifnog paketa se ne obračunava. Ako se utvrde značajna, trajna ili učestala neslaganja između ugovorene i stvarne brzine prenosa podataka, smatra se da usluga interneta nije pružena u skladu sa ugovorenim kvalitetom i korisnik ima pravo da podnese prigovor operatoru saglasno ovom članu.

3. Korisniku koji podnese prigovor u Telekom prodavnici ili elektronskim putem, Crnogorski Telekom je dužan da izda potvrdu sa datumom prijema prigovora.

4. 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 koji se vodi po prigovoru kod Crnogorskog Telekoma, korisnik nema pravo na naknadu troškova angažovanja advokata ukoliko se za isto odluči.

5. Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa dužan je da, do rješenja prigovora, plati 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 navedenog iznosa, Crnogorski Telekom ima pravo da postupi u skladu sa odredbama člana 14 ovih Opštih uslova.

6. Ukoliko korisnik uredno izmiruje nesporni dio računa za pružene usluge, Crnogorski Telekom ne smije ograničiti uslugu, slati opomene, isključiti uslugu niti započeti postupak prinudne naplate, niti ustupiti potraživanje, sve do završetka postupka rješavanja prigovora sudskim ili vansudskim putem, osim u slučaju kada je korisnik raskinuo ugovor.

7. 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.

8. U slučaju odbijanja prigovora, odluka po prigovoru (u pisanoj ili elektronskoj formi) mora da sadrži detaljno obrazloženje razloga odbijanja, potvrdu o izvršenoj provjeri sa navedenim dokazima administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sistema Crnogorskog Telekoma, a u slučaju prigovora na kvalitet pružene usluge i dokaz o sprovedenim provjerama i mjerenjima u vezi sa utvrđivanjem kvaliteta pružene usluge. Odluka mora da sadrži i pravnu pouku o pravu korisnika iz prethodnog stava.

V – Prava korisnika sa invaliditetom

Član 16.

Pravo na jednak pristup i ostala prava

1. Korisnici sa invaliditetom imaju jednako pravo na korišćenje elektronskih komunikacionih usluga i mreža Crnogorskog Telekom, pod jednakim uslovima u pogledu izbora tarifnog paketa, dostupnosti i kvaliteta usluge, cijena i dr., kao i ostali korisnici po ovim Opštim uslovima.
2. Crnogorski Telekom je dužan da tim korisnicima obezbijedi prioritet prilikom ostvarivanja prava pristupa elektronskoj komunikacionoj mreži, te da preduzme sve potrebne tehničke i organizacione mjere kako bi im omogućio nesmetan pristup uslugama, uz prilagođavanje uslova komunikacije i informisanja njihovim potrebama.
3. Crnogorski Telekom je dužan da obezbjeđuje tražene usluge poštujući principe univerzalnog dizajna i pristupačnosti, kojima 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 drugu 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 zaključenja Ugovora ili u bilo kom trenutku tokom trajanja Ugovora.
5. Crnogorski Telekom je dužan da svoje 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 važećim propisima, obezbijedi licima sa invaliditetom komunikaciju sa službom korisničke podrške, podnošenje prigovora, kao i prijavu kvara putem kanala prilagođenih njihovim potrebama (npr. e-mail, live chat, SMS, video-pozivi). Crnogorski Telekom pristigle informacije obrađuje sa jednakim prioritetom, bez obzira na prilagođeni komunikacioni kanal putem kojeg su zaprimljene.
7. Crnogorski Telekom po prigovoru postupa u rokovima i po postupku definisanom za ostale korisnike, a odluku po prigovoru dostavlja Korisniku u formatu koji je za njega pristupačan.
8. Crnogorski Telekom je dužan da obezbijedi prioritet i u otklanjanju kvara po predmetnoj prijavi.
9. Crnogorski Telekom je dužan da korisnicima sa invaliditetom obezbijedi dostupnost terminalne opreme koja omogućava korišćenje traženih usluga sa pristupno 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 pri instalaciji i korišćenju te opreme, bez dodatnih naknada ili ograničenja.

VI – Ostale odredbe

Član 17.

Ograničenje usluga korisniku

1. Crnogorski Telekom može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno isključiti korisnika i raskinuti Ugovor, ukoliko korisnik, pored neizmirenih dospelih obaveza, prekrši i druge uslove utvrđene Ugovorom, kao i u slučaju uznemiravanja drugih korisnika ili zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi.
2. Pored ograničenja iz prethodnog stava i ograničenja definisanih zakonom, Crnogorski Telekom ima pravo da privremeno prekine pružanje usluga i u slučaju da: korisnik narušava sigurnost rada mobilne mreže Crnogorskog Telekom; korisnik ne prijavi zloupotrebu usluga od strane trećih lica; korisnik zloupotrebljava ili omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davanja istih.
3. Zloupotrebom, prema prethodnom stavu, smatraće se svaki postupak ili radnja koja je u suprotnosti sa važećim zakonskim propisima i/ili dobrim poslovnim običajima, a naročito (bez ograničenja):
 1. Korišćenje SIM kartice/e-SIM kartice ili broja za premošćavanje međunarodnog saobraćaja (terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja).
 2. Korišćenje SIM kartice/e-SIM kartice u svrhe prebacivanja ili prenošenja sistema koji iniciraju ili prosleđuju pozive trećih lica (voice i data) drugim licima.
 3. Distribucija neželjenih ili nezatraženih elektronskih poruka.
 4. Slanje 1.300 elektronskih poruka na 400 različitih brojeva u toku jednog sata.
 5. Distribucija elektronskih poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili učinjenje dostupnim javnosti zabranjeno zakonom ili odlukom nadležnog organa.

6. Slanje ili postavljanje sadržaja koji može ugroziti uređaje ili aparate drugih lica.
 7. Kršenje pravila korišćenja Telekom portala/aplikacija.
 8. Slanje, prosleđivanje ili organizovanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, reklamnog i promotivnog materijala za uređaje, opremu i usluge, nagradnih igara u cilju neosnovane koristi za Korisnika.
 9. Zloupotreba poruka na broj kratkih kodova ustupljenih provajderu ugovorom.
 10. Neovlašćeno korišćenje interneta za preuzimanje sadržaja koji podliježu zaštiti intelektualne svojine, pristup tuđim bazama podataka ili uređajima ili na drugi način povreda prava intelektualne svojine.
 11. Zloupotreba usluge bežičnog prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanja tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanja bezbjednosti ličnih podataka ili saobraćaja drugih Korisnika.
 12. Postupci koji predstavljaju krivično djelo ili privredni prestup; povredu autorskog prava i prava industrijske svojine; djela nelojalne konkurencije; povredu dobrih poslovnih običaja i prava potrošača; povredu ugovora, konvencija i preporuka u oblasti prava elektronskih komunikacija, kao i ugrožavanje ili povreda ličnih prava drugih lica.
 13. Radnje koje drugim korisnicima onemogućavaju normalno korišćenje ugovorenih usluga.
 14. Preprodaja ugovorene usluge trećim licima.
 15. Korišćenje opreme koja postane prijetnja za druge korisnike ili mreže (zaražena virusom ili sličnim softverom), a Korisnik ne otkloni uzrok prijetnje po obavještenju Telekoma.
 16. Radnje koje su na bilo koji način u suprotnosti sa uputstvima i preporukama datim od strane Telekoma.
4. Crnogorski Telekom zadržava pravo da, po zahtjevu nadležnog državnog organa i/ili tima za prevenciju i suzbijanje radikalizacije i nasilnog ekstremizma, prekine pružanje usluge i blokira sadržaje u cilju prevencije i suzbijanja širenja radikalnih i nasilno-ekstremističkih sadržaja na internetu, očuvanja sajber prostora Crne Gore i sprečavanja bilo kakvih zloupotreba iz spektra elektronskih incidenata koji predstavljaju prijetnju po bezbjednost ljudi ili države, kao i sadržaje, događaje i incidente u kojima su učestvovalе terorističke organizacije i/ili pojedinci.
5. Crnogorski Telekom nije odgovoran za štetu ili povredu prava koju pretplatnik/ci, bilo koje treće lice ili sam korisnik mogu pretrpjeti usljed nedozvoljenih radnji i zloupotreba. Korisnik je odgovoran Crnogorskom Telekomu, drugim korisnicima i trećim licima za štetu nastalu usljed nedozvoljenog ponašanja u korišćenju usluga, uključujući slučajeve navedene u ovom članu.
6. Prilikom utvrđivanja povrede obaveza iz Ugovora ili zloupotreba po prethodnom stavu, Crnogorski Telekom je dužan da, u zavisnosti od stepena povrede ili zloupotrebe, upozori korisnika (pozivom, SMS-om ili drugom elektronskom porukom) ili privremeno onemogući korišćenje usluge, 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 ugovora i ovih Opštih uslova.
7. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama po ovom članu, Crnogorski Telekom će omogućiti dolazne pozive i SMS unutar Crne Gore i odlazne pozive prema hitnim službama, osim u slučaju kada bi to predstavljalo ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušavanje sigurnosti i integriteta mreže. Takođe, omogućava se besplatno upućivanje poziva službi za korisnike Crnogorskog Telekoma, u skladu sa radnim vremenom službe.
8. Tokom privremenog ograničenja pristupa uslugama po ovom članu, korisnik plaća mjesečnu pretplatu za paket koji koristi.
9. Po prestanku razloga za ograničenje usluge po ovom članu, Crnogorski Telekom će ponovo omogućiti korisniku korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključenje, korisnik plaća iznos utvrđen Crnogorskog Telekoma.
10. Crnogorski Telekom ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati korisniku zbog privremenog isključenja po ovom članu.
11. Korisnik nema pravo da zahtijeva naknadu bilo kakve štete nastale kao posljedica privremenog ograničenja pristupa uslugama po ovom članu.
12. Crnogorski Telekom je dužan obavijestiti Korisnika SMS porukom ukoliko ne može primati dolazne pozive kada se nalazi izvan teritorije Crne Gore, u slučaju privremenog ograničenja pružanja usluge.

Član 18.

Obaveze, odgovornosti i ograničenja Crnogorskog Telekom

1. Crnogorski Telekom se obavezuje da korisniku omogući korišćenje usluge u skladu sa važećim tehničkim propisima i standardima.
2. Crnogorski Telekom ne odgovara za pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost i ponuđene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama u Crnoj Gori, niti za usluge evidentirane od strane drugog operatora mobilne mreže u područjima Crne Gore u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora (jači signal), s tim da je Crnogorski Telekom dužan da, na zahtjev korisnika, dokaže da je korisnik bio obaviješten o korišćenju mreže drugog operatora. O područjima u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora (jači signal), Korisnik se može informisati na način uređen članom 23 stav 15 ovih Opštih uslova. Crnogorski Telekom ne odgovara ni za marketinški ili drugi sadržaj informativnih usluga (npr. informativne usluge koje obezbjeđuju drugi operatori mimo Crnogorskog Telekom, a koje se pružaju preko mobilne mreže Crnogorskog Telekom), u skladu sa članom 11 ovih Opštih uslova.
3. Crnogorski Telekom se obavezuje da obezbijedi da podaci o korisnicima ne budu dostupni trećim licima, osim samom korisniku, licima koja korisnik ovlasti, kao i nadležnim državnim organima, za potrebe i po njihovom zahtjevu. Crnogorski Telekom će, u slučaju zahtjeva nadležnog organa, pružiti na uvid podatke o korisniku u skladu sa važećim propisima.
4. Crnogorski Telekom nije ovlašćen da pruža pomoć u ostvarivanju prava korisnika na zaštitu od zlonamjernih poziva i sl., ali će korisnika upoznati sa metodama i procedurama koje treba da preduzme radi ostvarivanja tog prava.
5. U cilju zaštite od eventualnih troškova i štete koje korisnik može prouzrokovati korišćenjem usluga, Crnogorski Telekom ima pravo da uvede ograničenja za određene vrste poziva ili druga odgovarajuća ograničenja.
6. Crnogorski Telekom nije odgovoran za štetu koju korisnik može pretrpjeti zbog nemogućnosti pristupa željenoj usluzi usljed događaja i okolnosti na koje Crnogorski Telekom nije mogao uticati.
7. Crnogorski Telekom će ugovorom obavezati korisnika na zabranu slanja neželjenih elektronskih poruka, uključujući SMS poruke, u skladu sa ovim članom, kao i na preduzimanje odgovarajućih mjera radi sprječavanja zloupotrebe korisničkog naloga elektronske pošte.
8. Crnogorski Telekom je dužan da korisniku omogući selekciju dolazne elektronske pošte koja sadrži neželjene poruke ili štetan sadržaj, na brz i jednostavan način. Crnogorski Telekom je dužan da na svojoj internet stranici, na jasan način, objavi adresu elektronske pošte (abuse@t-com.me) za prijavu zloupotreba.
9. Kada Crnogorski Telekom primi dokaz da je korisnik poslao neželjenu elektronsku poruku ili da je korisnički nalog elektronske pošte zloupotrijebljen, utvrdiće činjenično stanje i, u zavisnosti od stepena zloupotrebe, upozoriti korisnika ili privremeno onemogućiti upotrebu korisničkog naloga elektronske pošte, o čemu će ga bez odlaganja obavijestiti u pisanoj formi. Ukoliko korisnik ponavlja kršenje obaveza iz ovog stava, Crnogorski Telekom ima pravo da postupi u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Član 19.

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 ili 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 i dostavi Agenciji, kao i hitnim službama, ukoliko takvo ograničenje utiče na njihov rad.
3. U slučaju ograničenja ili prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Crnogorski Telekom je dužan da umanji mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja ili prekida usluge.
4. Crnogorski Telekom će obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema korisnika putem besplatnog poziva (iz svih mobilnih i fiksnih mreža) na broj **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).

Član 20.

Privremeno ograničenje usluge zbog prekoračenja ugovorene količine saobraćaja

1. 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 21.

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 korisnik podnosi u papirnoj ili elektronskoj formi.

a) bez navođenja datuma realizacije – u kom slučaju se zahtjev realizuje najkasnije u roku od dva radna dana od dana podnošenja, izuzev u slučajevima propisanim Pravilnikom o promjeni operatora i prenosivosti brojeva („Službeni list Crne Gore“, br. 110/25), ili

b) sa navođenjem tačnog datuma – u kom slučaju taj datum ne može biti raniji od dva radna dana niti kasniji od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

3. Realizacija zahtjeva za promjenu operatora u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, sprovodi se najkasnije narednog radnog dana od dana potvrde od strane postojećeg operatora, ili na tačno određen datum i u vremenskom okviru navedenom u zahtjevu.

4. Korisnik je dužan da, prilikom podnošenja zahtjeva za promjenu operatora, prezentuje račun izdat od strane postojećeg operatora za posljednji obračunski period koji prethodi podnošenju zahtjeva, kao i dokaz o izvršenom plaćanju istog.

5. Zahtjev za promjenu operatora smatra se i zahtjevom korisnika za raskid ugovora sa postojećim operatorom, kao i zahtjevom za zaključenje ugovora sa Crnogorskim Telekomom, u dijelu koji se odnosi na usluge obuhvaćene zahtjevom.

6. Prava i obaveze u vezi sa promjenom operatora govornih usluga i usluga pristupa internetu primjenjuju se u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i navedenim Pravilnikom, koji uređuju ovu materiju, pri čemu se svako postupanje suprotno tim propisima smatra povredom prava krajnjeg korisnika.

7. Korisnik ima pravo na kontinuitet pružanja elektronske komunikacione usluge tokom postupka promjene operatora, osim u slučajevima kratkotrajnog prekida koji je tehnički neizbježan.

8. 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 o drugim propisanim informacijama.

9. Obaveza omogućavanja prenosa broja ne odnosi se na prenos brojeva između fiksnih i mobilnih elektronskih komunikacionih mreža.

10. 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.

11. 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 u realizaciji zahtjeva dužeg od deset dana.

12. U slučaju kada, prilikom promjene operatora, korisnik traži povrat ili naknadu neiskorišćenog novčanog iznosa za ugovorenu uslugu, dužan je da u zahtjevu koji podnosi operatoru čije je usluge koristio do realizacije promjene operatora navede korisnički broj na koji se zahtjev odnosi i žiro-račun na koji želi da mu se neiskorišćena sredstva uplate.

13. Korisnik prepaid usuga (unaprijed plaćene usluge) može tražiti povrat ili naknadu neiskorišćenog novčanog iznosa najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu. U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorišćenog novčanog iznosa za uslugu na kupljenom, a neaktiviranom vaučeru, korisnik je dužan da dostavi i kupljeni vaučer. Korisnik može tražiti povrat ili naknadu neiskorišćenog novčanog iznosa za uslugu najkasnije do isteka roka za aktivaciju vaučera.

14. Korisnik nema pravo na povrat neiskorišćenog novčanog iznosa ukoliko je taj iznos Crnogorski Telekom uplatio u skladu sa ponudom Crnogorskog Telekoma za datu uslugu.

Član 22.

Prenos pretplatničkog ugovora

1. Ugovor se, u skladu sa zakonom, može prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade.
2. Crnogorski Telekom je dužan da prenos izvrši u roku od tri radna dana od dana prijema potpunog zahtjeva.
3. Zahtjev se podnosi na propisanom obrascu Crnogorskog Telekoma, a korisnik na koga se vrši prenos ugovora dostavlja identifikaciona dokumenta, kao i prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa.
4. Prenos ugovora može se izvršiti i elektronskim putem, uz poštovanje pravila o identifikaciji i elektronskom potpisu.
5. Prenos iz prethodnog stava može se izvršiti na novog korisnika ukoliko ispunjava uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
6. Nakon prenosa ugovora, prethodni korisnik odgovoran je za izmirenje obaveza nastalih do trenutka prenosa, i to u roku od osam dana od dana izvršenog prenosa, dok za obaveze nastale od trenutka prenosa odgovornost preuzima novi korisnik.

Član 23.

Pravo korisnika na ograničenje potrošnje i obavještenje o stanju potrošnje

1. Crnogorski Telekom dužan je da, na zahtjev korisnika, omogući jednostavno i besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, i to: zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva; zabranu slanja ili primanja SMS poruka na određene ili sa određenih vrsta brojeva; isključenje pojedinih javnih elektronskih komunikacionih usluga; kao i uvid u stanje trenutne potrošnje.
2. Ukoliko korisnik sam ne odredi limit potrošnje, limit potrošnje za usluge pristupa internetu iznosi najviše 50,00 € bez PDV-a, odnosno za mobilnu telefoniju najviše 50,00 € bez PDV-a.
3. Korisnik može izjaviti da ne želi primjenu bilo kojeg od navedenih ograničenja potrošnje.
4. 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 službe za korisnike 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.
5. Limit mjesečne potrošnje ne smije ograničiti korisnika u korišćenju preostalih resursa dodijeljenih u okviru mjesečne pretplate.
6. 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.
7. U slučaju paketa koji u okviru mjesečne pretplate uključuju određeni obim usluga (npr. minute poziva, broj SMS poruka, količinu prenosa podataka), Crnogorski Telekom je dužan da obavijesti Korisnika o dostizanju 80% ugovorene količine.
8. 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.
9. Radi zaštite korisnika od prekomjerne potrošnje, Crnogorski Telekom je dužan da dostavlja besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS poruka 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.

10. 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.

11. 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.

12. Crnogorski Telekom može ponuditi i druge mehanizme kontrole korišćenja usluga koji nijesu obuhvaćeni ovim članom, pri čemu se cijena za njihovo korišćenje utvrđuje u važećem cjenovniku usluga.

13. 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.

14. 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;
- 5) mjere koje omogućavaju praćenje i kontrolu potrošnje usluga u realnom vremenu;
- 6) načine na koje mogu da spriječe prekomjernu potrošnju usluga (npr. isključivanje automatskog ažuriranja aplikacija, ručni izbor mreže operatora u romingu, itd.);
- 7) posljedice nekontrolisanog prenosa podataka i automatskih ažuriranja do kojih dolazi kod pametnih telefona i šta učiniti u tom slučaju.

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

15. Radi izbjegavanja neočekivanih i neželjenih troškova prilikom korišćenja opreme u područjima Crne Gore u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala inostranog roaming operatora (jači signal), korisnik je dužan da izvrši manuelni izbor operatora, kao i da redovno kontroliše stanje na računima slanjem SMS poruke sa sadržajem „RACUN“ na broj **1467** ili pozivom na broj iz stava 4 ovog člana. Ukoliko korisnik ne postupa u skladu sa ovom odredbom, preuzima obavezu izmirenja potraživanja nastalih po tom osnovu. Ukoliko Crnogorski Telekom utvrdi da je korisnik postupao u skladu sa ovom odredbom, ali je odlučio da nastavi da koristi mrežu inostranog roaming operatora (jači signal), korisnik takođe preuzima obavezu izmirenja potraživanja nastalih po tom osnovu. Crnogorski Telekom je dužan da, na zahtjev korisnika, dokaže da je korisnik bio obaviješten o korišćenju mreže drugog operatora. Područja na kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora (jači signal) su područja koja nijesu pokrivena signalom Crnogorskog Telekoma. Informacije o pokrivenosti signalom dostupne su na zvaničnoj internet stranici Crnogorskog Telekoma.

Član 24.

Pozivanja jedinstvenog evropskog broja 112

1. Crnogorski Telekom je dužan da putem poziva ili SMS-a omogući korisniku besplatan pristup jedinstvenom evropskom broju „112“. 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.

2. Crnogorski Telekom nije odgovoran za štetu koju korisnik može pretrpjeti zbog nemogućnosti pristupa navedenom broju usljed okolnosti na koje Crnogorski Telekom nije mogao uticati (viša sila), uključujući i nestanak električne energije na strani pozivanog broja.

Član 25.

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, uključujući SMS poruke za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

Član 26.

Poštovanje prava intelektualne svojine

1. Korisnik je dužan da prilikom korišćenja usluga Crnogorskog Telekom poštuje sva važeća prava intelektualne svojine, uključujući autorska prava, prava industrijske svojine (patenti, žigovi, dizajn) i druga srodna prava Crnogorskog Telekom 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 Crnogorskog Telekom 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 Telekom, uključujući upozorenje, privremeno ili trajno obustavljanje usluge.

VII – Završne odredbe

Član 27.

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 Telekom prodavnicama ili na drugi odgovarajući način.

3. Crnogorski Telekom zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova radi usklađivanja sa važećim propisima i/ili tržišnim uslovima i iste će, po dobijanju saglasnosti Agencije, objaviti 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. Ukoliko su izmjene povoljnije za korisnike, izmijenjeni uslovi se primjenjuju, nakon dobijanja saglasnosti Agencije, od dana objavljivanja na internet stranici Crnogorskog Telekom.

4. Ovi Opšti uslovi se, u odgovarajućem dijelu, primjenjuju i na ostale usluge Crnogorskog Telekom koje imaju iste ili slične karakteristike kao usluge uređene ovim Opštim uslovima.

5. Na sva pitanja koja nijesu uređena ovim Opštim uslovima primjenjuju se odredbe Ugovora i važećih propisa.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica