OPŠTI USLOVI
ZA USLUGE JAVNE FIKSNE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE
DRUŠTVA ZA TELEKOMUNIKACIJE „IPMONT" d.o.o. PODGORICA

1. PREDMET – OSNOVNE ODREDBE

Opšti uslovi na usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže (u daljem tekstu: Opšti uslovi) Društva za telekomunikacije „IPMONT" d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: IPMONT), sa sjedištem u ul. Mitra Bakića bb, 81 000 Podgorica, definišu uslove pod kojima IPMONT krajnjem korisniku (u daljem tekstu: Krajnji korisnik ili samo Korisnik) pruža sve usluge koje je IPMONT ovlašćen da pruža na osnovu važećih akata izdatih od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija).

Na sve međusobne odnose između IPMONT-a i Krajnjeg korisnika, odnosno podnosioca Zahtjeva za korišćenje usluge, koji nisu posebno uređeni ovim Opštim uslovima primjenjivaće odredbe Pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga objavljeni na internet stranici Agencije, propisi iz oblasti zaštite potrošača u mjeri u kojoj su primjenljivi, kao i propisi o identifikaciji, elektronskom potpisu i ličnoj karti.

Ugovornu dokumentaciju čine ugovor za korišćenje javne elektronske komunikacione usluge (u daljem tekstu: ugovor), sažetak ugovora, ovi Opšti uslovi pružanja usluga, posebni uslovi pružanja usluga i cjenovnik usluga. Sastavni dio ugovora čini i Zahtjev za zasnivanje ugovora za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga (dalje: Zahtjev) prihvaćen od strane IPMONT-a.

Posebni uslovi pružanja usluga su uslovi kojima se u odnosu na opšte uslove posebno utvrđuju uslovi pružanja određenih usluga ili paketa usluga (promotivne ponude, posebne ponude i drugi uslovi za invalidna lica i sl.).

Korisnikom usluga, u smislu ovih Opštih uslova, smatra se fizičko ili pravno lice koje zahtijeva ili koristi elektronske komunikacione usluge i sa kojim IPMONT zaključi ugovor radi korišćenja usluga.

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.

2. NAČIN I USLOVI ZA ZASNIVANJE UGOVORNOG KORISNIČKOG ODNOSA

Ugovor između IPMONT-a i Krajnjeg korisnika može se zaključiti u poslovnim prostorijama IPMONT-a, van poslovnih prostorija IPMONT-a, te zaključenjem ugovora na daljinu putem telefona ili interneta, u skladu sa važećim propisima.

Na ugovore zaključene van poslovnih prostorija operatora i ugovore na daljinu, primjenjuju se odredbe Pravilnika o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga, objavjeni na internet stranici Agencije, kao i propisi iz oblasti zaštite potrošača u mjeri u kojoj su iste primjenljive na ovu vrstu ugovora i propisi o identifikaciji, elektronskom potpisu i ličnoj karti.

Ugovor će se smatrati sklopljenim potpisivanjem ugovorne dokumentacije koja sadrži sažetak ugovora ili nakon što Krajnji korisnik potvrdi svoju saglasnost za sklapanje ugovora na daljinu, u skladu s odredbama ovih Opštih uslova i propisa iz oblasti zaštite potrošača i elektronskih komunikacija.

Ugovor se potpisuje svojeručno, faksimilom, odnosno na daljinu i na način i u skladu sa propisima

o identifikaciji, elektronskom potpisu i ličnoj karti, a koje IPMONT učini dostupnim.

IPMONT će Korisnicima pružiti potpun i lako razumljiv sažetak ugovora u skladu sa važećim propisima.

IPMONT će prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanje korisničkog odnosa ako utvrdi da ne postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva.

2.1 Ugovor van poslovnih prostorija

U slučaju sklapanja ugovora van poslovnih prostorija IPMONT će Krajnjem korisniku dostaviti obavještenje na trajnom mediju o: uslovima za zaključivanje ugovora uključujući i rok za realizaciju usluge; načinu identifikacije; uslovima korišćenja i osnovnim karakteristikama svake pružene usluge; specifikacijom terminalne opreme; cijenama aktiviranja usluge; trajanju ugovorne obaveze i uslovima za njeno produženje ili raskid, pravu na jednostrani raski ugovora u roku od 14 dana; obavezi i rokovima Krajnjeg korisnika da vrati terminalnu opremu ukoliko je bila isporučena; mjerama kojima su usluge osmišljene za krajnje korisnike sa invaliditetom; informacijama o mogućnosti promjene operatora; nazivu, adresi i kontakt podacima Operatora i kontakt podacima za eventualne prigovore.

IPMONT se obavezuje da u slučaju sklapanja ugovora van poslovnih prostorija Krajnjem korisniku dostavi ugovornu dokumentaciju, odnosno sažetak ugovora, na trajnom mediju na kućnu adresu, odnosno adresu sjedišta u slučju da je Krajnji korisnik pravno lice ili na trajnom mediju elektronskim putem, uz saglasnost Krajnjeg korisnika na adresu elektronske pošte koju je Kranji korisnik naveo u Zahtjevu.

Krajnji korisnik ima pravo, ne navodeći razloge, na raskid ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja ugovora.

2.2 Ugovor zaključen na daljinu (putem telefona, interneta)

IPMONT će u skladu sa tehničkim mogućnostima omogućiti zaključenje pretplatničkog ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu: telefomom ili preko interneta, što se smatra zaključenjem ugovora na daljinu.

Kod zaključenja ugovora na daljinu putem interneta, IPMONT je na svojoj internet stranici obezbijedio sve potrebne informacije i podatke u skladu sa pozitivnim propisima (uključujući i podatak da Korisnik može raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana davanja saglasnosti).

Ukoliko se ugovor zaključuje na daljinu putem telefona. IPMONT je dužan da prije prihvatanja pohude od strane Korisnika, od strane osobe koja zastupa IPMONTu telefonskom razgovoru informiše korisnika o uslovima:

- da ugovor može zaključiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati Krajnji korisnik
- osnovnim elementima ponude
- da Krajnji korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona prihvata ponudu za zaključenje ugovora na daljinu, te da će o ugovorenoj usluzi dobiti ugovornu dokumentaciju
- da Krajnji korisnik mora dati saglasnost nakon primanja ugovorne dokumentacije, kako bi ugovor bio zaključen i načine na koje može dati potvrdu saglasnosti
- da Krajnji korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao saglasnost na ugovornu dokumentaciju, kao i moguće načine raskida ugovora
- da se razgovor snima i u koje svrhe

- osnovne informacije o promjeni operatora
- prije okončanja razgovora dobiti nedvosmislenu potvrdu od Krajnjeg korisnika da pristaje na zaključenje ugovora na daljinu

U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem interneta ili telefona, IPMONT će Krajnjem korisniku bez odlaganja dostaviti ugovornu dokumentaciju, odnosno sažetak ugovora, na trajnom mediju.

Ugovor zaključen na daljinu, putem telefona ili interneta, smatra se zaključenim danom kada je Krajnji korisnik, nakon prijema dokumentacije o sklapanju ugovora u pisanom obliku na papiru, ili na drugom trajnom mediju, dostavio IPMONT-u potvrdu svoje saglasnosti o sklapanju ugovora.

Saglasnost za sklapanje ugovora IPMONT može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektronskim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu će Krajnji korisnik biti jasno obaviješten.

3. PODACI O KRAJNJEM KORISNIKU

Korisnici usluga IPMONT-a mogu biti fizička i pravna lica.

Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa Podnosilac zahtjeva/Krajnji korisnik obavezan je na zahtjev IPMONT-a pružiti podatke i/ili dokumente, uključujući važeći identifikacioni dokument (ispravu) u original, i to:

- državljani Crne Gore važeću identifikacionu ispravu – biometrijska lična karta ili pasoš
- stranci pasoš ili ličnu kartu (za strance koji sa ličnom kartom mogu ući u Crnu Goru, odnosno za strance koji imaju regulisan privremeni ili stalni boravak na teritoriji Crne Gore)
- pravna lica i preduzetnici izvod iz Centralnog registra privrednih subjekata ili drugog nadležnog organa, rješenje Poreske Uprave o registraciji PDV-a

U slučaju podnošenja Zahtjeva ili potpisivanja ugovora za treće lice neophodno je priložiti validno punomoćje, odnosno dokaz o ovlašćenju za zastupanje i potpisivanje.

Krajnji korisnik je obvezan da obavijesti IPMONT o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Zahtjevu, odnosno koji su od značaja za ispunjenje preuzetih obaveza i to najkasnije u roku od 5 (pet) dana od nastanka takve promjene. U protivnom će biti odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja navedene obaveze. Ako Korisnik ne ispuni navedenu obavezu obavještavanja o nastalim promjenama, te ako zbog tog propusta računi, opomene za plaćanje ili druga obavještenja od strane IPMONT-a ne mogu biti dostavljena Krajnjem korisniku, smatraće se da je dostava uredno izvršena.

Krajnjem korisniku će u okviru pružanja određenih usluga IPMONT-a biti dodijeljeni korisnički podaci (korisničko ime, lozinku, PIN i sl.) koji su strogo povjerljivi. Krajnji korisnik je isključivo odgovoran za svaku radnju ili prihvatanje obaveza dato uz njegove korisničke podatke. odnosno njegovom identifikacijskom oznakom. Krajnji korisnik obavezan je čuvati korisničke podatke u tajnosti i za njihov gubitak, krađu, neovlašćenu upotrebu i sl. odgovara isključivo Krajnji korisnik. U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe korisničkih podataka, ili u slučaju sumnje na njihov gubitak, krađu ili zloupotrebu, Krajnji korisnik obavezan je odmah uraditi prijavu pozivom na broj korisničke službe 078 900 001 radi sprječavanja daljnje štete i zatražiti nove podatke.

4. OBEZBJEĐIVANJE PRISTUPA MREŽI

Po prihvatanju ponude, opštih uslova i sažetka ugovora, ili po prijemu zahtjeva na daljinu, IPMONT 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.

U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje usluge IPMONT obaviještava korisnika o tome u roku od 15 dana, navodeći: razloge zbog kojih IPMONT 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.

Korisnik je dužan da u roku od 5 dana od prijema navedenog obaviještenja obavijesti IPMONT da li je saglasan sa novim rokom koji je predložio IPMONT. 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 IPMONT-u nadoknadi stvarne i dokumentovane troškove nastale u vezi sa pripremom realizacije priključenja.

Ako IPMONT 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 IPMONT-a ili korišćenja univerzalne usluge.

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 uslijed postupanja trećih lica, a IPMONT je blagovremeno preduzeo sve potrebne radnje u cilju realizacije pristupa infrastrukturi.

U slučaju svakog naknadnog zahteva korisnika, za korišćenje dodatne usluge ili nove usluge iz ponude IPMONT-a, rok realizacije tog zahteva iznosi 15 dana od dana sklapanja naknadnog ugovora, odnosno od dana prijema zahteva na daljinu.

Korisnik je u obavezi da radi korišćenja komunikacionih usluga u mreži IPMONT-a obezbjedi pretplatničku instalaciju koja ispunjava propisane tehničke i druge uslove predviđene pozitivnim propisima. Za izgradnju ili obezbjeđivanje korisničke instalacije odgovara korisnik.

Korisnička instalacija počinje od terminalne tačke mreže, tj. od tačke u kojoj krajnji korisnik ostvaruje pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži IPMONT-a.

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.

5. ODBIJANJE ZAHTJEVA

IPMONT ima pravo da odbije zahtjev Krajnjeg korisnika za zaključenje Ugovora iz sljedećih razloga: ako ne može da obezbjedi tehničke mogućnosti za pristup mreži na traženoj lokaciji, ako zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa nije uredno popunjen, odnosno potpisan od strane podnosioca zahtjeva; ako podnosilac zahtjeva ne dostavi i/ili ne pruži na uvid identifikaciona dokumenta; ako je podnosilac zahtjeva u ranijem periodu izvšio povredu ugovornih odredbi iz ranijeg korisničkog odnosa sa IPMONT-om osim u slučajevima kada Krajnji korisnik dugovanje osporava u sudskom ili drugom vansudskom postupku; ako je podnosilac zahtjeva maloljetna osoba ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u punomoćju za zastupanje; ako su podaci o identitetu podnosioca zahtjeva netačni, kao i u ostalim slučajevima utvrđenim Opštim uslovima ili mjerodavnim propisima.

IPMONT je u obavezi da obavijesti podnosioca da je zahtjev odbijen navodeći razloge odbijanja i pravo krajnjeg korisnika da po istom može podnijeti prigovor, odnosno žalbu, na način uređen ovim Opštim uslovima.

6. JEDNAK PRISTUP I IZBOR ZA KRAJNJE KORISNIKE SA INVALIDITETOM

IPMONT će krajnjim korisnicima sa invaliditetom obezbjediti pristup elektronskim komunikacionim uslugama, kao i osnovnim informacijama o uslovima ugovora, koje su jednake uslugama dostupnim većini krajnjih korisnika, uključujući pripadajuće podatke koji se pružaju krajnjim korisnicima na osnovu zakona.

IPMONT će nastojati da preduzme razumne mjere, u okviru tehničkih mogućnosti, za uklanjanje ili smanjenje prepreka u korišćenju usluga krajnjim korisnicima sa invaliditetom.

IPMONT je dužan da krajnjim korisnicima koji su lica sa invaliditetom, u okviru objektivnih tehničkih mogućnosti, obezbijedi prioritet kod ostvarivanja pristupa mreži, kao i kod otklanjanja kvarova.

Mogućnosti pristupačnosti uslugama IPMONT -a od strane lica sa invaliditetom, IPMONT definiše Posebnim uslovima pristupačnosti u svojoj mreži i objavljuje ih na svojoj internet stranici.

Korisnik sa invaliditetom može prijaviti kvar putem dostupnog komunikacionog kanala (e-mail, SMS i dr.) bez dodatne potvrde glasovnim pozivom.

IPMONT omogućava ovim korisnicima i jednako efikasan pristup komunikaciji sa korisničkom sluzbom IPMONT-a i podnošenju prigovora na način da se omogućava nekoliko načina komunikacije i podnošenja prigovora. Način komunikacije i podnošenja prigovora dio su procedure i posebnih uslova prostupačnosti.

7. AKTIVACIJA I UPOTREBA ODGOVARAJUĆIH UREĐAJA

Krajnji korisnik se obavezuje da za povezivanje sa mrežom IPMONT-a, koristi samo uređaje koji su atestirani i čiji je rad u skladu sa tehničkim standardima i važećim propisima u Crnoj Gori, i dužan je da se pridržava svih tehničkih uputstava za korišćenje istih kao i svih važećih propisa prilikom korišćenja Usluga IPMONT-a.

Ukoliko Korisnik za uređaje iz prethodnog stava posjeduje sve sertifikate, odnosno dozvole, odobrenja i saglasnosti nadležnih državnih organa, ali i pored toga isti uzrokuju štetne smetnje u funkcionisanju mreže IPMONT-a, IPMONT u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima ima pravo da uskrati priključenje ili privremeno isključi navedene uređaje iz mreže uz blagovremeno obavještenje Korisniku dato u pisanom obliku.

Korisnik je obavezan da održava uređaje na način da se prilikom korišćenja istih ne narušava kvalitet pružanja usluga IPMONT-a, kao i integritet, funkcionisanje i sigurnost mreže.

8. USLUGE I MREŽA

IPMONT će omogućiti Krajnjem korisniku korišćenje usluga preko pristupa realizovanog raspoloživim tehnologijama.

IPMONT se obavezuje da Krajnjem korisniku pruža usluge u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, podzakonskim aktima iz oblasti elektronskih komunikacija i propisima iz oblasti zaštite potrošača.
IPMONT može pružati pristup mreži i posredstvom mreža drugih operatora.

IPMONT je u obavezi da održava mrežu u skladu sa važećim standardima za ovu oblast. IPMONT se obavezuje da sve smetnje i poremećaje u mreži otkloni u najkraćem mogućem roku i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. IPMONT ima pravo da teritorijalnu pokrivenost Usluga privremeno ili trajno i značajno izmijeni zavisno od različitih faktora.

IPMONT ne odgovara za sadržaj prenesenih telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja Krajnjeg korisnika (voice ili data) koja se prenose putem mreže IPMONT-a prilikom pružanja Usluga. IPMONT ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Krajnjem korisniku ili bilo kom trećem licu zbog sadržaja telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja koje primaju Krajnji korisnici koji su se prijavili za određeni servis, a koje generiše IPMONT prilikom pružanja svojih Usluga.
Krajnji korisnik je u obavezi da koristi Usluge IPMONT-a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i uslovima iz Ugovora i Opštih uslova. U slučaju zloupotreba korišćenja Usluga, IPMONT zadržava pravo da Korisniku ograniči ili prekine Usluge, raskine Ugovor i zahtjeva nadoknadu štete.
IPMONT se obavezuje da Krajnjem korisniku pruža odabrane Usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta. IPMONT će omogućiti pružanje Usluga iz svoje ponude u okviru svojih tehničkih mogućnosti na području koje pokriva mreža IPMONT-a, s tim da zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog održavanja privremeno obustavi pružanje Usluga u cjelini ili djelimično, sve dok postoji opravdana potreba.
Krajnji korisnik je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima. Krajnji korisnik je dužan da se pridržava svakog uputstva i obaveštenja IPMONT-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se Krajnji korisnik ne pridržava navedenog, IPMONT zadržava pravo da odmah bez prethodne najave privremeno isključi Usluge Korisniku.
U cilju održavanja nivoa kvaliteta Usluga, IPMONT obezbjeđuje mogućnost Krajnjem korisniku da zatraži potrebna obavještenja i prijavi nepravilnost u pružanju Usluga Korisničkom servisu IPMONT-a ili u poslovnim prostorijama IPMONT-a.

U slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva nedopuštena ili prevarna radnja koja može nanijeti štetu Krajnjem korisniku i/ili IPMONT-u, IPMONT u cilju zaštite interesa obje strane ima pravo da privremeno isključi Usluge Krajnjem korisniku. Krajnji korisnik je obavezan da se obrati Korisničkom servisu za sprovođenje neophodnih provjera i ponovno uključenje Usluga.

IPMONT Krajnjem korisniku nudi sljedeće vrste usluga:

- **Usluga IP telefonije**

Usluga IP telefonije je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga za ostvarivanje odlaznih i dolaznih nacionalnih ili međunarodnih telefonskih poziva putem SIP protokola u skladu sa standardizovanim planom numeracije.
Preduslovi korišćenja usluge su hardverski ili softverski SIP telefon, odgovarajuće napajanje električnom energijom i kvalitetna internet konekcija.
Ovim Opštim uslovima se uređuju odnosi između IPMONT-a i Krajnjeg korisnika, utvrđuju uslovi zasnjivanja pretplatničkog odnosa po osnovu obezbjeđenja telefonskog priključka i dodjele pretplatničkog broja radi korišćenja javno dostupnih telefonskih usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži IPMONT-a.
Radi korišćenja ove usluge Krajnji korisnik je u obavezi da obezbjedi terminalnu opremu (telefonski uređaj) i pretplatničku instalaciju, koju održava o sopstvenom trošku i za koju je odgovoran u smislu pribavljanja saglasnosti nadležnih organa, poštovanja preporuka i važećih

tehničkih uslova i snosi odgovornost za svako oštećenje mreže prouzrokovano korišćenjem neodobrene terminalne opreme.
Krajnji korisnik je dužan da opremu koja je u vlasništvu IPMONT-a koristi sa pažnjom dobrog domaćina, i da prestankom pretplatničkog odnosa istu vrati neoštećenu ili nadoknadi njenu vrijednost u slučaju oštećenja.

IPMONT određuje brojeve koje dodjeljuje Krajnjim korisnicima prema raspoloživom planu numeracije.
IPMONT može na zahtjev korisnika izmijeniti dodijeljeni broj, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to i uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećoj Ponudi sa cjenovnikom. IPMONT telefonski broj dodijeljen Krajnjem korisniku zadržava u periodu od 12 mjeseci od prestanka važenja Ugovora, bez mogućnosti davanja istog broja nekom drugom Krajnjem korisniku.
IPMONT ima pravo, da uz prethodnu saglasnost Krajnjeg korisnika izmjeni korisnički broj i to samo u slučaju uvođenja novih blokova numeracije, o čemu najmanje 30 dana ranije obavještava Krajnjeg korisnika i istovremeno mu saopštava novi pretplatnički broj i 30 dana nakon dodjele novog korisničkog broja daje informacije o nastalim promjenama. Kod navedenih promjena Krajnji korisnik nema pravo na nadoknadu eventualne štete.
Krajnji korisnik ima pravo da zahtjeva prenos telefonskog broja u mrežu i iz mreže drugog Operatora, u skladu sa propisima koji uređuju predmetnu materiju.
IPMONT je dužan omogućiti Krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, prenosivost broja pri promjeni Operatora u skladu sa pozitivnim propisima.
IPMONT će u slučaju zahtjeva Korisnika, omogućiti besplatno uspostavljanje usluge preusmjeravanja poziva na bilo koji broj u sopstvenoj mreži ili mreži drugog operatora u Crnoj Gori.
IPMONT će na zahtjev Korisnika omogućiti zabranu automatskog preusmjeravanja poziva prema terminalnom uređaju Korisnika, koje je izvršila treća strana. IPMONT će izvršiti provjere odakle dolazi poziv i preduzeti mjere u skladu sa ovim Opštim uslovima.
Na zahtjev Krajnjeg korisnika IPMONT će, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti zabranu prikazivanja (identifikaciju) broja pri pozivima ostvarenim kod pozvanog broja. Odredbe prethodnog stava odnose se i na međunarodne dolazne pozive.
Navedena zabrana se ne odnosi na pozive koje korisnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi.

- **Usluga pristupa internetu**

Usluga pristupa internetu je usluga pristupa globalnom informacionom sistemu logički povezanom jedinstvenim sistemom adresiranja putem internet protokola (TCP/IP) ili drugih protokola kompatibilnih sa internet protokolom koji čine javni distribuirani multimedijalni sistem, omogućavajući servise visokog nivoa za ličnu i poslovnu primjenu.
IPMONT uslugu pristupa internetu obezbjeđuje na lokaciji Krajnjeg korisnika na način koji koji zadovoljava korisničke potrebe uz direktan pristup internetu velikih brzina pristupa, simetričnog protoka podataka i bez ograničenja u količini prenesenih podataka. Usluga je dostupna na teritoriji Crne Gore na ugovorenoj lokaciji korišćenja usluge.
Pretplatnik se samostalno opredjeljuje za paket internet usluga koju želi da koristi, i u toku trajanja korisničkog odnosa zadržava pravo izmjene paketa, u sladu sa Ponudom i cjenovnikom.

- **Usluga iznajmljena linija**

Usluga uznajmljena linija podrazumijeva vezu određene brzine prenosa podataka između dvije pretplatničke lokacije baziranu na IP protokolu bez pristupa globalnoj internet mreži.
IPMONT nudi Korisniku u zakup iznajmljenu liniju u trajanju od 24 časa dnevno putem sopstvene ili partnerske javne elektronske komunikacione mreže, obezbjeđujući visok nivo pouzdanosti i garantovane brzine prenosa podataka.

- **Usluga iznajmljivanja optičkog vlakna**

Usluga iznajmljivanja optičkog vlakna podrazumijeva ustupanje na korišćenje jednog ili više optičkih vlakana između dvije korisničke lokacije sledećih tehničkih karakteristika:

- Single mode dark fiber

IPMONT nudi Korisniku u zakup optičko vlakno u trajanju 24 časa dnevno u toku trajanja ugovorne obaveze

9. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

Krajnji korisnik je saglasan da IPMONT, u skladu sa Cjenovnikom, vrši instalaciju i održavanje opreme (CPE uređaj) koja je dio Mreže, a koja se smješta u prostoru koji obezbjeđuje korisnik , uključujući zemljište korisnika, pristup objektu, prostor za smještaj opreme, napajanje i ostalo potrebno. Ako je potrebno, korisnik će za ovu svrhu o svom trošku nabaviti neophodne saglasnosti i dozvole. Korisnik je obavezan da vodi računa o CPE uređaju, koji ostaje u vlasništvu IPMONT-a, u skladu sa datim uputstvima, kao dobar domaćin. Korisnik je obavezan da snosi sve troškove održavanja, opravke ili zamjene CPE, osim u slučaju da je isti oštećen isključivom krivicom IPMONT-a.

Ukoliko korisnik koristi uređaje koji nisu kompatibilni sa mrežom IPMONT-a, odnosno nisu podešeni na način definisan za korišćenje Usluga, ili prouzrokuje smetnje u radu mreže, IPMONT ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od Usluga mreže IPMONT-a.

IPMONT nije odgovoran za sigurnost korišćenja interneta. Korisnik koristi internet na sopstveni rizik i isključivo je odgovoran za prihvatanje adekvatnih sigurnosnih mjera protiv neautorizovanog upada ili smetnji na uređaju koji koristi (softver/hardver i data).

IPMONT ne prihvata odgovornost za informacije dobijene preko Mreže prilikom korišćenja interneta. IPMONT neće pokriti nikakve troškove niti prihvatiti ikakvu odgovornost za štetu nastalu kao posljedica preuzimanja informacija.

Krajnji korisnik je saglasan da IPMONT ne odgovara za štetu koju Krajnji korisnik ili drugo lice pretrpi usljed privremenih ili povremenih prekida u pružanju usluga mreže. IPMONT nije odgovoran za štetu koju Korisnik ili drugo lice pretrpe izuzev ako se radi o šteti koja je izazvana namjerom ili grubom nepažnjom od strane IPMONT-a.

10. PRAVO KORISNIKA NA OGRANIČENJE POTROŠNJE

IPMONT će na zahtjev Krajnjeg korisnika omogućiti besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, kao i besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva.

Kada potrošnja dostigne 80% limita potrošnje, IPMONT će o tome da obavijesti Krajnjeg korisnika usluge čija se potrošnja očekuje da dostigne limit potrošnje, navodeći u obavještenju da će u slučaju dostizanja limita potrošnje usluga biti blokirana.

U slučaju da IPMONT nije pravovremeno obavijestio korisnika o prekomjernoj potrošnji, korisnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su stekli uslovi za obavještavanje o prekomjernoj potrošnji, i iznos od trenutka kada ga je IPMONT o tome obavijestio.

U slučaju da IPMONT nije uopšte obavijestio korisnika o prekomjernoj potrošnji, korisnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavještavanjem o prekomjernoj potrošnji.

Krajnji korisnik ima pravo da od IPMONT-a zahtijeva dostavu stanja trenutne potrošnje koje nije starije od šest sati.

11. CIJENE, RAČUN I PLAĆANJE

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

Mjesečna pretplata za Usluge i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje IPMONT naplaćuje

utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnik je javno dostupan i daje se na uvid na ovlašćenim prodajnim mjestima kao i na zvaničnom sajtu IPMONT-a. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi tarifni paketi kao i dodatne Usluge IPMONT-a.
Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su u Ponudi koju korisnik potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.
IPMONT ispostavlja Krajnjem korisniku mjesečni račun za pružene usluge i pripadajuće cijene-naknade ("Račun") shodno važećim propisima, a koji su plativi na dan dospijeća naveden na Računu. Krajnji korisnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastao za vrijeme trajanja ugovora.

IPMONT izdaje mjesečni račun za pružene usluge elektronskih komunikacija u elektronskom obliku. Na zahtjev korisnika račun može biti dostavljen i u papirnoj formi na adresu Korisnika.
Krajnjem korisniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda. Krajnji korisnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijeća..
Krajnji korisnik se obavezuje da će odmah po isteku perioda za dostavu računa obavijestiti IPMONT o izostanku računa i zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo).
Krajnji korisnik ima pravo da za poslednjih šest mjeseci od dana zadnjeg obračunskog perioda, zahtijeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška.
IPMONT je u obavezi da podatke koji su potrebni za izdavanje listinga otpočne obezbjeđivati od dana potpisivanja Ugovora.
IPMONT nije u obavezi da izda listing u slučaju da su ti podaci nedostupni zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa Zakonom.
IPMONT može u svakom trenutku da izmijeni cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove, o čemu obavještava Krajnjeg korisnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom na prigodan način (putem sredstava informisanja, internet stranice IPMONT-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Krajnji korisnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Krajnjeg korisnika, zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Krajnji korisnik se obavezuje da iznos u cjelini plati u roku označenom na računu koji se ispostavlja najmanje jedanput mjesečno za ugovorene Usluge, uključujući pripadajuće obaveze po osnovu javnih prihoda (fiskalne obaveze, doprinosi, takse i dr.). U slučaju docnje u plaćanju Usluga, Krajnji korisnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. IPMONT će korisnicima kojima je ograničena usluga zbog neizmirivanja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

12. PRENOS UGOVORA

Krajnji korisnik može prenijeti ugovor, bez naknade, na novog Krajnjeg korisnika na način da Krajnji korisnik i lice na koje se ugovor prenosi zajednički ispune i podnesu IPMONT-u Zahtjev za prenos ugovora, uz uslov da novi Krajnji korisnik nastavi koristiti usluge IPMONT-a putem postojećeg priključka (na istoj lokaciji).

Prenos ugovora izvršiće se na zahtjev prethodnog Krajnjeg korisnika, uz pisani pristanak novog Krajnjeg korisnika u roku od 3 (tri) radna dana od dana prijema urednog Zahtjeva za prenos ugovora prihvaćenog od strane IPMONT-a. U navedenom roku IPMONT je ovlašćen preduzeti u pogledu novog Krajnjeg korisnika sve radnje na koje je inače ovlašćen ovim Opštim uslovima u pogledu zasnivanja ugovora.

U slučaju prenosa ugovora prethodni Krajnji korisnik ostaje odgovoran za obaveze nastale do trenutka prenosa, a za obaveze nastale od trenutka prenosa postaje odgovoran novi Krajnji korisnik.

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

Prenos ugovora može biti podnijet i elektronskim putem uz poštovanje pravila o identifikaciji i elektronskom potpisu.

13. OGRANIČENJE I PREKID USLUGA

IPMONT je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga. Mjere se sprovode radi sprečavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Korisnika i povezane elektronske komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti usluga i zaštite Korisnika od zlonamjernih aktivnosti,elektronskih sabotaža, prevara trećih lica i zloupotreba bilo koje vrste.

IPMONT može privremeno ograničiti pružanje usluge ako utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uslova:

- neispravnost korisničke terminalne opreme;
- krajnji korisnik nije dopustio obavljanje neposredne kontrole ispravnosti korisničke terminalne opreme i pripadajuće kućne instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, o čemu je krajnji korisnik upozoren pisanim putem;
- krajnji korisnik je uklonio postojeću/instaliranu terminalnu opremu operatora i pripadajuće instalacije i priključio vlastitu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži;
- krajnji korisnik nije izmirio dospjelo dugovanje za pružene elektronske komunikacione usluge u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene sa naznakom privremenog isključenja u slučaju neizmirenih dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen u prethodnom periodu. IPMONT će u skladu sa svojim procedurama trajno isključiti odnosno prekinuti sa pružanjem svih Usluga, najkasnije sa danom isticanja minimalnog perioda trajanja ugovora. Danom prekida pružanja svih Usluga Ugovor se smatra raskinutim i krajnji korisnik je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja.
- usljed utvrđivanja povrede obaveze iz korisničkog ugovora, te u slučaju zloupotreba poziva prema brojevima hitnih službi i drugih zloupotreba tj.bilo kojih nedozvoljenih radnji Korisnika, IPMONT će opomenuti Kranjeg korisnika, te ukoliko on i nakon opomene IPMONT-a nastavi sa ovim radnjama, biće isključen sa mreže, pri čemu isključenje traje najmanje 15 dana.
- usljed nedozvoljenog ponašanja Krajnjeg korisnika koje je u suprotnosti sa imperativnim propisima Crne Gore i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama i preporukama, koje se odnose na korišćenje Interneta, računara i računarskih mreža. Ponašanje Krajnjeg korisnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba autorskih prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši djelo nelojalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava.

Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se u pisanoj formi, poštom, elektronskim putem ili na drugi pogodan način po izboru IPMONT-a.

IPMONT može nakon obavještenja Krajnjeg korisnika ograničiti ili prekinuti korišćenje Usluga ukoliko Krajnji korisnik i poslije opomene IPMONT-a nastavi da vrši zloupotrebe korišćenja Usluga IPMONT-a. Ukoliko se nastavi sa istim i poslije isteka prekida ili ograničenja Usluga, IPMONT ima pravo da raskine ugovorni odnos. Krajnji korisnik je u obavezi da plaća pretplatu i za period trajanja ograničenja.

IPMONT ima pravo da privremeno isključi Krajnjeg korisnika iz mreže ukoliko postoji sumnja da

se koriste uređaji koji ometaju rad mreže ili nesmetano korišćenje uređaja drugih Krajnjih korisnika, do otklanjanja ovih smetnji.

Na zahtjev Krajnjeg korisnika IPMONT može izvršiti privremeno isključenje , bez naknade, s tim da isto može biti izvršeno samo jednom godišnje u kalendarskoj godini, u trajanju od najviše 3 (tri) mjeseca.
Krajnji korisnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ako isti nije naznačen, IPMONT će privremeno isključenje izvršiti u roku od 5 (pet) radnih dana od dana prijema zahtjeva za privremeno isključenje. Za vrijeme privremenog isključenja po ovom osnovu Krajnji korisnik ne plaća mjesečnu naknadu za usluge niti teče ugovorna obaveza (obavezno trajanje ugovora). Po isteku razdoblja privremenog isključenja na zahtjev Krajnjeg korisnika, IPMONT će automatski omogućiti korišćenje usluga Krajnjeg korisnika, a ugovorna obaveza (obavezno trajanje ugovora) se produžava za onoliko vremena koliko je Krajnji korisnik bio isključen na njegov zahtjev.

14. KVALITET USLUGA

IPMONT se obavezuje da Krajnjem korisniku obezbjedi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

IPMONT garantuje raspoloživost servisa na nivou > 95%.
IPMONT garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 80 % maksimalne brzine pristupa internetu.
IPMONT Pretplatniku nudi sledeći minimalni nivo kvaliteta usluge:
- Vrijeme uspostavaljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: < 10 dana.
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Učestanost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Učestalost neuspješnih poziva: < 1 %
- vrijeme uspostavljanja poziva:
  prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive - 6.0s
  vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva - 6.0s
  prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive - 10.0s
  vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva - 10.0s

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

IPMONT pruža Usluge i servise unutar tehničkih i operativnih mogućnosti, te je moguće da Usluge i servisi neće biti dostupni u neprekidnom trajanju, bez kašnjenja. Pretplatnik je obavezan da plaća mjesečnu pretplatu i naknadu za utrošeni saobraćaj iako Usluge i servisi, iz razumljivih razloga ili

više sile, u određeno vrijeme nisu dostupne.

IPMONT ne odgovara za nedostupnost usluge, smanjen kvalitet usluge ili prekide u pružanju usluge nastale usljed:

- neispravnosti terminalne opreme ili unutrašnje instalacije Korisnika;
- nepravilnog korišćenja usluge ili opreme od strane Korisnika;
- radnji ili propusta trećih lica;
- prekida napajanja električnom energijom;
- planiranih radova na mreži;
- zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju usluge pristupa Internetu na koje objektivno ne može da utiče;
- za prekide i greške na mreži ukoliko su nastale greškom Korisnika ili u slučaju više sile;
- tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke
- više sile, uključujući rat, prirodne nepogode, požare, poplave, zemljotrese, štrajkove i druge vanredne okolnosti koje IPMONT nije mogao predvidjeti, spriječiti ili otkloniti;
- drugih okolnosti na koje IPMONT objektivno nije mogao uticati.

IPMONT neće snositi odgovornost za eventualnu materijalnu ili nematerijalnu štetu koju Korisnik može pretrpjeti usljed okolnosti iz prethodnog stava, osim u slučajevima propisanim važećim zakonskim propisima. U slučaju da se, po sprovedenom postupku i izvršenoj provjeri, utvrdi da je prigovor Korisnika na kvalitet pružene usluge osnovan, IPMONT će Korisniku izvršiti umanjenje mjesečne pretplate, odnosno refundaciju dijela naknade za uslugu, u skladu sa vrstom smetnje, stepenom umanjenja kvaliteta usluge i trajanjem prekida ili degradacije usluge, prema važećem cjenovniku. IPMONT će voditi i čuvati godišnju evidenciju o svim prijavljenim kvarovima, u skladu sa važećim propisima i internim procedurama.

Ukoliko se utvrdi da je prigovor Korisnika na kvalitet servisa osnovan, IPMONT će Korisniku refundirati sredstva u visini naknade iz tabela u nastavku, na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate za pojedinačnu uslugu, pri čemu iznos naknade zavisi od vrste kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge i njihovog trajanja.

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Jednostavni kvar	od 13h do 24h	10% mjesečne preplate
	od 24h do 48h	20% mjesečne preplate
	od 48h do 72h	50% mjesečne preplate
	preko 72h	100% mjesečne preplate
Složeni kvar	od 60h do 90h	20% mjesečne preplate
	od 90h do 120h	50% mjesečne preplate
	preko 120h	100% mjesečne preplate

Trajanje kvara se računa od momenta prijave kvara.

Iznos naknade se utvrđuje prema vremenu kada Korisnik ne može da koristi uslugu zbog njenog prekida ili slabijeg funkcionisanja ili je koristi samo u ograničenom obimu, a izražava se u procentu od mjesečne pretplate za uslugu pogođenu kvarom.

IPMONT će voditi godišnju evidenciju o svim prijavljenim kvarovima.

15. PRIGOVOR

Krajni korisnik ima pravo podnijeti IPMONT-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, na pružanje Usluga i na iznos kojim je zadužen na računu za pružene Usluge, kao i zbog povrede odredaba Ugovora i povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Prigovor na račun za Usluge i na kvalitet Usluga Korisnik podnosi u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema istog u pisanoj ili elektronskoj formi, a prigovor za druge nepravilnosti Korisnik podnosi u roku od 15 dana

od dana saznanja za radnju ili propust IPMONT-a. Korisnik prigovor može podnijeti u poslovnim prostorijama IPMONT-a ili elektronskim putem, sa e-mail adrese koju je evidentirao kod IPMONT-a na e-mail adresu info@ipmont.me, u kom slučaju IPMONT izdaje potvrdu sa datumom prijema prigovora. IPMONT će voditi godišnju evidenciju svih primljenih prigovora i odgovora na iste. Ukoliko Korisnik angažuje advokata u postupku po prigovoru nema pravo da od IPMONT -a zahtijeva nadoknadu troškova.

IPMONT će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Korisnika u pisanom obliku u roku od 15 (petnaest) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Korisniku obrazložene Odluke, u pisanoj ili elektronskoj formi. Ukoliko IPMONT odbije prigovor Korisnika odluka će sadržati detaljne podatke o izvršenim provjerama i dokazima. Ukoliko IPMONT odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Korisnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 30 (trideset) dana, zahtjevom za vansudsko rješavanje spora. Korisnik koji podnese prigovor na iznos računa, do rješavanja prigovora, u obavezi je da plaća nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u periodu od najduže tri mjeseca prije perioda na koji se prigovor odnosi. U slučaju neplaćanja tog dijela IPMONT ima pravo da postupi shodno članu 13. Opštih uslova. Ako se utvrdi da je IPMONT povrijedio odredbe Ugovora i neopravdano obustavio pružanje Usluga, Korisnik ima pravo da raskine Ugovor bez naknade, kao i pravo na povraćaj svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

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

16. ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

Pri korišćenju Usluga IPMONT-a zabranjeno je:

- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste IPMONT-u, Krajnjem korisniku ili drugom licu, koji diskriminišu, vređaju odnosno da su neugodne, nemoralne, prijeteće, obmanjujuće, pogrdne, klevetne sadržine i sl.;
- korišćenje Usluga i uređaja na bilo koji način tako da bi se mogla ugroziti mreža i pružanje Usluga IPMONT-a,
- slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka nekom Krajnjem korisniku odnosno drugom licu,
- objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala Krajnjim korisnicima ili drugim licima bez njihovog pristanka ili traženja kao i slanje podataka koji sadrže lažne informacije ili dovođenje u zabludu,
- nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka Krajnjeg korisnika ili drugih lica, neautorizovan pristup tuđem korisničkom računu, podacima, uređajima i slično,
- lažno predstavljanje, probijanje ili korišćenje tuđe identifikacije, lozinke, kodova odnosno lažiranje zaglavlja poruke,
- slanje i postavljanje sadržaja koji može ugroziti nečije uređaje odnosno aparate,
- davanje na korišćenje Usluga IPMONT-a drugim licima bez izričite dozvole IPMONT-a kao što je otkrivanje ili davanje na korišćenje drugim licima lozinki, kodova ili uopšte bilo kog elementa na osnovu kojeg drugo lice može umjesto Krajnjeg korisnika da koristi Usluge IPMONT-a.
- vršenje radnji koje drugim Krajnjim korisnicima onemogućavaju normalno korišćenje Usluga IPMONT-a,
- vršenje radnji koje su na bilo koji način u suprotnosti sa uputstvima i preporukama datim od IPMONT-a.

IPMONT zadržava pravo da u slučaju sumnje, prijave, prigovora ili žalbe izvrši provjeru bilo kog elektronskog podatka, fajla i/ili poruke u kome su ti podaci zabilježeni, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Svako kršenje pravila predviđenih Članom 16. Opštih uslova predstavlja povredu ugovornog

odnosa između Krajnjeg korisnika i IPMONT-a, koja povlači jednostrani raskid od strane IPMONT-a.

17. PRIVATNOST I SIGURNOST

IPMONT se obavezuje da garantuje tajnost ličnih podataka Krajnjeg korisnika vezanih za korišćenje Usluga, kao i slobodu i tajnost telefonskih razgovora, poštujući pri tome važeće propise.
Krajnji korisnik potvrđuje da je saglasan da ako IPMONT u cilju pružanja Usluga mora imati uvid u sadržaj poruka odnosno podataka koji se prenose putem mreže, može iste kopirati ili skladištiti, s tim da je IPMONT u obavezi da obriše informaciju o poruci odnosno podatku koji se prenosi putem mreže ili kopiju istih odmah po prestanku potrebe za odvijanjem servisa.
Podatke o saobraćaju Krajnjeg korisnika , koji se obrađuju u svrhu uspostavljanja poziva, IPMONT može čuvati u slučaju da su ti podaci neophodni za utvrđivanje iznosa korisnikovog računa odnosno ako je navedeno neophodno u cilju poštovanja i primjene pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori.
IPMONT je u obavezi da čuva sve podatke koji se odnose na ličnost Krajnjeg korisnika i pružene Usluge. IPMONT će obezbjediti da podaci o Krajnjim korisnicima ne budu dostupni neovlašćenim licima.
IPMONT vrši sve zakonom propisane radnje kako bi omogućio maksimalan nivo sigurnosti i integriteta korisničkih podataka koji se prenose mrežom. U slučaju stepena opasnosti većeg obima IPMONT će obavjestiti korisnike svojih usluga, kao i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili posledica uključujući i moguće troškove tih mjera.

18. PRENOS BROJA I PROMJENA OPERATORA

IPMONT će Korisniku na njegov zahtjev, omogućiti promjenu operatora i prenos broja u skladu sa pozitivnim propisima.
Usluga promjene operatora, odnosno, prenosa broja, omogućava Krajnjem korisniku da promijeni pružaoca IP telefonije, odnosno da telefonski broj iz IPMONT nomadske ili geografske numeracije prenese u mrežu drugog operatora koji pruža usluge IP telefonije i može obezbjediti tehničke mogućnosti priključenja Korisnika.

Prava i obaveze korisnika i operatora u pogledu promjene operatora i prenosa broja, detaljno su regulisani Pravilnikom Agencije koji uređuje promjenu operatora i prenosa broja.
Ukoliko Korisnik zahtjeva promjenu operatora – preseljenje broja prije isteka minimalnog perioda ugovaranja postupa se prema članu 19. ovih Opštih uslova.

19. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

19.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme ili na određeni minimalni period trajanja, koji ne može biti duži od dvije (2) godine. Najmanje petnaest (15) dana prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, IPMONT je dužan da Korisnika obavijesti o njegovom isteku, kao i da ga jednom godišnje informiše o najpovoljnijim važećim tarifama. Ukoliko Korisnik ne primi navedeno obavještenje o isteku minimalnog perioda, nije u obavezi da plaća račune do trenutka dostavljanja obavještenja. Po prijemu obavještenja, Korisnik je dužan da se u roku od dva (2) dana izjasni da li želi da nastavi sa korišćenjem Usluga. Ukoliko Korisnik u navedenom roku ne otkaže dalje važenje Ugovora, Ugovor se nastavlja na neodređeno vrijeme.
19.2. Korisnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju kada Korisnik jasno zatraži raskid Ugovora IPMONT će uz pismeno obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, pružiti i informaciju o postojanju ugovorne obaveze. IPMONT će po pravilu istog dana, a najkasnije u roku od 2 (dva) radna dana od podnošenja zahtjeva za raskid Ugovora izdati Korisniku potvrdu u pisanom ili elektronskom obliku o iznosu dugovanja i načinu uplate, na način da Korisnik dobije potpunu informaciju o popustima na uređaje, proizvode i usluge koje je ostvario, kao i

mjesečnim naknadama do isteka minimalnog perioda trajanja Ugovora.

19.3. U slučaju da Korisnik jednostrano raskine Ugovor tokom minimalnog perioda važenja Ugovora ili Ugovor bude raskinut od strane IPMONT -a krivicom Korisnika, Korisnik je dužan da jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i da a plati mjesečne naknade za preostali period na koji je Ugovor zaključen.

19.4. IPMONT će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektronskim putem, na trajnom mediju, najmanje 30 dana ranije o svakoj jednostranoj promjeni ugovorenih uslova i istovremeno o pravu Korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je Ugovor zaključen bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako Korisnik ne prihvata nove uslove ugovora. Pravo na raskid ugovora može se ostvariti u roku od 90 dana nakon prijema navedenog obavještenja.

19.5. IPMONT će raskid izvršiti nezavisno od postojanja potraživanja prema navedenom Korisniku u roku od 2 (dva) radna dana od dana u kojem je raskid zatražen. U slučaju da Ugovor bude raskinut od strane IPMONT -a krivicom Korisnika tj.od trenutka prekida pružanja Usluga, IPMONT ima pravo da od Korisnika zahtijeva plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknadu u visini popusta na uredjaje,opremu i Usluge.

19.6. Korisnik može zatražiti raskid Ugovora, elektronskim putem, slanjem zahtjeva za raskid sa e-mail adrese koju je evidentirao kod IPMONT-a na e-mail adresu IPMONT -a navedenu u Sažetku ugovora, telefonskim putem uz obavezno snimanje razgovora, u oba slučaja uz dostavljanje dokumentacije/podataka potrebnih za identifikaciju.

19.7. IPMONT zadržava pravo izmjene Opštih uslova i Cjenovnika i dužan je da u roku od najmanje 30 dana prije izmjena uslova definisanih ugovorom o tome obavijesti Korisnika, putem SMS-a, internet stranice IPMONT -a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. Korisnici mogu otkazati ugovor u roku od 90 dana od dana prijema obavještenja bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu Korisnika zbog čega isti nijesu saglasni sa tom promjenom. U slučaju raskida ugovora po ovom osnovu IPMONT je dužan korisniku omogućiti plaćanje preostalih rata za terminalnu opremu na ugovoreni način. IPMONT će voditi evidenciju o dostavljenim obavještenjima koja sadrži ime i prezime Korisnika, korisnički broj kao i vrijeme dostavljanja obavještenja.

19.8. IPMONT može raskinuti Ugovor u slučaju da: Korisnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u njegovom vlasništvu ili IPMONT -u ne dopusti pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon 30 dana od dana privremenog ograničenja protiv Korisnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Korisnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima, i u drugim slučajevima predvidenim pozitivnim zakonskim propisima na teritoriji Crne Gore.

19.9.. Rok za raskid Ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i Ugovora na daljinu je 14 (četrnaest) dana od dana kada je Korisnik dao saglasnost za zaključenje Ugovora, a nakon što je primio ugovornu dokumentaciju. U slučaju zaključenja Ugovora van poslovnih prostorija ili na daljinu na određeno vrijeme ili sa minimalnim periodom trajanja, ako Korisnik ne raskine Ugovor u navedenom roku,gubi pravo na raskid Ugovora do isteka minimalnog perioda, osim u slučaju promjene ugovorenih uslova od strane IPMONT-a, koje su nepovoljnije za Korisnika ili u slučaju čestog i kontinuiranog odstupanja od ugovorenog kvaliteta.

19.10. Ukoliko je Korisnik koristio opremu koja je vlasništvo IPMONT -a, to je u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, dužan da istu vrati IPMONT-u ispravnu i neoštećenu. Ukoliko Korisnik nije vratio opremu ispravnu i neoštećenu biće mu obračunata naknada za opremu koju je dužan da plati u roku od 15 dana od dana primanja računa. Istovremeno IPMONT će obavijestiti Korisnika da u istom roku može vratiti opremu u kom slučaju obračunata naknada o dostavljenom računu biće stornirana U slučaju oštećenja opreme koje nije uzrokovano krivicom Korisnika IPMONT će otkloniti oštećenje ili zamijeniti opremu bez naknade. Ukoliko dođe do oštećenja opreme od strane Korisnika ili gubitka opreme Korisnik je dužan da snosi troškove opravke ili njene zamjene.

20. SMRT FIZIČKOG LICA I PRESTANAK POSTOJANJA PRAVNOG LICA

Smrću krajnjeg korisnika koji je fizičko lice prestaje ugovor. Primanjem dokaza o smrti krajnjeg korisnika, IPMONT će izvršiti otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti krajnjeg korisnika do prijema obavještenja, osim u slučaju ako je u navedenom periodu utvrđeno korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga.

Ako nakon smrti krajnjeg korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog domaćinstva, nastave koristiti javne elektronske komunikacione usluge, smatra se da su time izrazili volju za nastavak ugovora u kom slučaju su obavezni od IPMONT-a tražiti prenos ugovora na svoje ime.

IPMONT će izvršiti prenos ugovora u roku od 3 radna dana od prijema potpune dokumentacije.

IPMONT ne mora omogućiti prenos ugovora ukoliko postoje neizmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

Prestankom postojanja pravnog lica prestaje ugovor.

21. KORISNIČKI SERVIS

Za sva neophodna obavještenja odnosno za davanje određenih informacija i uputstava o korišćenju Usluga, Krajnjem korisniku je na raspolaganju Korisnički servis IPMONT-a na telefonskom broju 078900001 ili e- mail adresi: info@pmont.me.

Pozivanje broja Korisničkog servisa odnosno obavljanje razgovora je besplatno iz mreže IPMONT-a.

22. MOGUĆNOST POZIVANJA HITNIH SLUŽBI

IPMONT se obavezuje da Krajnjem korisniku usluga telefonije obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

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

U cilju neophodnog lociranja Krajnjeg korisnika, isti će pozivanjem brojeva hitnih službi biti preusmjeren na govornu mašinu i odgovorima na upite uspostaviti poziv ka službama u opštinskom području u kome se nalazi.

23. PRESELJENJE PRIKLJUČKA

Preseljenje usluge može se izvršiti samo uz saglasnost IPMONT-a, uz predaju zahtjeva.

IPMONT će u roku od 15 (petnaest) dana po primijemu zahtjeva Krajnjeg korisnika obaviti tehničku provjeru i izvršiti preseljenje na lokaciju navedenu u zahtjevu za preseljenje, ako su ispunjeni svi tehnički uslovi za preseljenje, ili dostaviti obavještenje o tehničkoj nemogućnosti.

U slučaju zahtjeva Krajnjeg korisnika za preseljenjem priključka na novu adresu, kada IPMONT nema tehničke mogućnosti za realizaciju usluga na novoj adresi, Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko dostavi odgovarajući dokaz o preseljenju.

Krajnji korisnik će uz Zahtjev za preseljenje usluge IPMONT-u dostaviti odgovarajući dokaz o promjeni adrese prebivališta/boravišta/sjedišta, pri čemu IPMONT ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ako Krajnji korisnik isto ne dostavi.

Ako u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja usluge Krajnji korisnik zatraži raskid ugovora, a IPMONT-u ne dostavi valjani dokaz o opravdanosti zatraženog preseljenja, IPMONT zadržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora, shodno ovim Opštim uslovima.

U slučaju preseljenja na odgovarajući način se primjenjuju odredbe ovih Opštih uslova koje propisuju obezbjeđenje pristupa mreži.

IPMONT je ovlašćen naplatiti Krajnjem korisniku jednokratnu naknadu za premještaj, odnosno preseljenje određenu važećim cjenovnikom IPMONT-a.

24. SERVISNE INFORMACIJE

IPMONT može Krajnjem korisniku povremeno slati servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa Uslugama koje pruža. U slučaju da Krajnji korisnik ne želi da prima ovu vrstu informacija, može u svakom trenutku pozivanjem broja Korisničkog servisa izvršiti obustavu daljeg primanja istih. IPMONT ni u kom slučaju ne odgovara za reklamne ili informativne sadržaje usluga koje obezbjeđuju treća lica preko mreže IPMONT-a.

25. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Na ove Opšte uslove, saglasnost je dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

Ovi Opšti uslovi donose se radi usklađivanja sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, te Pravilnikom o informacijama koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga ("Službeni list CG", broj 100/24 od 18.10.2024. godine.

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici IPMONT-a, od kog dana se i primjenjuju. IPMONT će Opšte uslove učiniti dostupnim bez naknade, na zahtjev krajnjeg korisnika, u elektronskoj ili štampanoj formi u svojoj poslovnici ili na drugi odgovarajući način.

Za sve što nije predviđeno odredbama Opštih uslova ili Ugovora, primenjuju se odredbe pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori koji regulišu materiju u pitanju.

Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se na sve Krajnje korisnike.