



**PODIJELI DOŽIVLJAJ.**

**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA U JAVNOJ ELEKTRONSKOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI  
CRNOGORSKOG TELEKOMA NA FIKSNOJ LOKACIJI**

**Podgorica, Novembar 2020. godine**



SADRŽAJ

Red.br	Sadržaj	Član	Strana
1.	Uvod		3
2.	Usluga obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na fiksnoj lokaciji i dodjela pretplatničkog broja	od 1 do 10	3 do 8
3.	Usluga širokopojasnog pristupa Internetu	od 11 do 17	8 do 11
4.	Usluga pružanja programskog sadržaja putem Internet protokola (Extra TV usluga)	od 18 do 27	11 do 15
5.	Zajedničke odredbe	od 28 do 43	15 do 20
6.	Završne odredbe	44	20

## Uvod

1. Crnogorski Telekom a.d., sa sjedištem u ul. Moskovska 29. Podgorica, Opštim uslovima pružanja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma na fiksnoj lokaciji utvrđuje uslove pružanja usluga zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga, i/ili radi pružanja usluge širokopojasnog pristupa Internetu i /ili radi pružanja usluge programskog sadržaja putem Internet protokola, odnosno Extra TV usluge na fiksnoj lokaciji ( u daljem tekstu: Opšti uslovi).
2. Korisnikom usluga u smislu ovih Opštih uslova smatra se fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga.
3. Pretplatnikom u smislu ovih Opštih uslova smatra se fizičko lice ili pravno lice koje sa Crnogorskim Telekomom zaključi ugovor radi korišćenja javnih elektronskih komunikacionih usluga.
4. Ovi Opšti uslovi su donijeti u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama (Sl.list CG br.40/13 od 13.08.2013.god, i Sl.list CG br.002/17 od 10.01.2017.god.).

### *A -Usluga obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na fiksnoj lokaciji i dodjela pretplatničkog broja*

#### Opis usluge

#### Član 1.

1. Ovim Opštim uslovima se uređuju odnosi između Crnogorskog Telekoma A.D. Podgorica, kao pružaoca usluga (u daljem tekstu: Telekom) i Pretplatnika, kao korisnika usluga i utvrđuju uslovi zasnivanja pretplatničkog odnosa po osnovu obezbjeđenja telefonskog priključka i dodjele pretplatničkog broja radi korišćenja javno dostupnih telefonskih usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma na fiksnoj lokaciji. Javno dostupna telefonska usluga je usluga koja je dostupna javnosti za direktno ili indirektno slanje i prijem nacionalnih i međunarodnih poziva preko jednog ili više brojeva iz plana numeracije ili međunarodnog plana numeracije.
2. Usluga priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Telekoma na fiksnoj lokaciji u smislu ovih Opštih uslova obuhvata priključenje i pristup na javnu elektronsku komunikacionu mrežu na fiksnoj lokaciji radi korišćenje javno dostupnih telefonskih usluga iz prethodnog stava putem telefonskog priključka i dodijeljenog pretplatničkog broja, kao i dodatne usluge iz ponude Telekoma.
3. Telekom obezbeđuje uslugu po osnovu zahtjeva Pretplatnika i isti čini sastvani dio pretplatničkog ugovora.
4. Pretplatnik je u obavezi da radi korišćenja komunikacionih usluga Telekoma na fiksnoj lokaciji obezbijedi terminalnu opremu (telefonski uređaj) i pretplatničku instalaciju koja ispunjava propisane tehničke i druge uslove predviđene Zakonom o elektronskim komunikacijama i članom 5 stav 14 ovih Opštih uslova. Terminalna oprema i instalacija se nalaze u prostorijama i/ili zgradi koje koristi Pretplatnik.
5. Pretplatničke instalacije počinju od pretplatničkog telefonskog uređaja, a završavaju se na mjestu na kome se pretplatnički uvodni vod ili uvodni kabl priključuje na javnu elektronsku komunikacionu mrežu Telekoma (terminalna tačka mreže). Nabavku terminalne opreme i izgradnju pretplatničke instalacije vrši podnosilac zahteva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
6. Priključenje pretplatničke terminalne opreme koja je u vlasništvu Telekoma vrši ovlašćeno lice Telekoma, osim ako je isto Ugovorom drugačije regulisano. Predmetnim Ugovorom može biti naznačeno da terminalna oprema obezbijedena od strane Telekoma, po zaključenju Ugovora, ostaje u vlasništvu Pretplatnika i instalaciju iste može vršiti ili Pretplatnik ili, po njegovom zahtjevu, Telekom.
7. Pretplatničku terminalnu opremu i pretplatničku instalaciju koja je u vlasništvu Pretplatnika održava Pretplatnik o sopstvenom trošku.
8. Pretplatnik je dužan da prije započete izgradnje i/ili dogradnje i/ili zamjene pretplatničke instalacije pribavi saglasnost nadležnog organa i istu mora vršiti u skladu sa preporukama i važećim tehničkim uslovima, te snosi odgovornost za svako oštećenje mreže prouzrokovano korištenjem neodobrene terminalne opreme ili je održavanje iste vršeno suprotno datim preporukama i tehničkim uslovima.



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

10. Pretplatnik je dužan da komunikaciona sredstva u vlasništvu Telekomu koristi sa pažnjom dobrog domaćina, te je u slučaju prestanka pretplatničkog odnosa dužan da ista vrati Telekomu ispravna i neoštećena. U suprotnom je dužan da naknadi vrijednost iste. Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice Telekomu u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnika u kojem se konstatuje vrsta kvara- oštećenja i primjerak istog se predaje Pretplatniku.

11. Po zaključenju Ugovora Telekom Pretplatniku dodjeljuje određeni pretplatnički broj i obezbjeđuje pristup na javnu elektronsku komunikacionu mrežu na fiksnoj lokaciji.

12. Telekom ima pravo da, uz prethodno dobijenu saglasnost pretplatnika, izmjeni pretplatnički broj u mreži Telekomu u slučaju uvođenja novih blokova numeracije. Telekom je dužan da najmanje 30 dana prije izmjene obavijestiti Pretplatnika o istom i istovremeno mu saopšti novi pretplatnički broj.

13. U slučaju iz prethodnog stava Pretplatnik nema pravo na naknadu eventualne štete nastale usled izmjene pretplatničkog broja.

14. Pretplatnik može tražiti promjenu pretplatničkog broja, a Telekom će odobriti izmjenu ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

15. U slučaju promjene pretplatničkog broja po zahtjevu Pretplatnika Telekom će pozivima koji su upućeni na prethodni broj omogućiti davanje informacije o novom pretplatničkom broju.

16. U slučaju promjene broja usljed uvođenja novih blokova numeracije Telekom će pozivima koji su upućeni na prethodni broj davati informacije o novom pretplatničkom broju.

17. Informacije iz stava 15 i 16 ovog člana Telekom će, bez naknade, davati u roku od 30 dana od nastale izmjene.

## **Član 2.**

1. Pretplatnik se obavezuje i da:

- izvede o svom trošku i u skladu sa standardima iz predmetne oblasti sve radove na izgradnji telekomunikacionih instalacija u rasponu od telekomunikacionog izvoda (terminalne tačke mreže) do pojedinačnog objekta i učini ih pristupnim za priključenje na telekomunikacionu pristupnu mrežu u roku ne dužem od 8 dana od podnošenja zahtjeva i omogući ovlašćenom licu Telekomu pregled ispravnosti pretplatničkih uređaja i instalacija prije priključenja,
- se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Telekomu ili drugim licima korisnicima mreže,

2. Pretplatnik je odgovoran za korišćenje pretplatničkog broja od strane trećih lica kojima je omogućio korišćenje.

3. Pretplatnik je odgovoran za zloupotrebu poziva prema brojevima hitnih službi i drugim brojevima.

## **Član 3.**

1. Telekom se obavezuje da:

- U roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, omogući pristup svojoj mreži i servisima. Ovako utvrdjeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, o čemu će druga strana biti obaviještena pisanim putem,
- odredi Pretplatniku pretplatnički broj,
- omogući Pretplatniku nesmetanu i kvalitetnu upotrebu i sigurnost ugovorenog servisa,
- omogući, po zahtjevu Pretplatnika, prikazivanje broja, odnosno identifikaciju ili sprečavanje identifikacije pozvanog ili pozivajućeg broja ( za pojedinačni poziv ili sve pozive),
- po zahtjevu Pretplatnika omogući mu da zadrži pretplatnički broj pri: promjeni operatora u skladu sa pozitivnim propisima, pri geografskoj promjeni terminalne tačke u okviru iste mrežne grupe, ukoliko postoji tehnička mogućnost i pri izmjeni usluge.
- bilježi podatke o saobraćaju Pretplatnika radi obračuna i naplate.
- podatke o saobraćaju Pretplatnika obrađuje do nastupanja roka zastarelosti potraživanja,



- da izda propisan račun, bez naknade, za pružene usluge koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pružene usluge ili račun koji nije razdvojen po stavkama, na pisani zahtjev Pretplatnik.
  - omogući Pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade, uvid u detaljan račun (listing) najmanje jednom mjesečno u formi koja omogućava kontrolu utroška,
  - po zahtjevu Pretplatnika ispostavljati račune za pružene usluge i elektronskim putem na e-mail adresu dostavljenu od strane Pretplatnika.
  - po zahtjevu Pretplatnika Telekom će, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti zabranu prikazivanja (identifikaciju) broja pri pozivima ostvarenim kod pozvanog broja. Pretplatnik je upoznat da se navedena zabrana ne odnosi na pozive koje Pretplatnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi.
  - čuva privatnost servisa i ne daje informacije o sadržaju, činjenicama i uslovima prenosa poruka, isključujući minimum potreban za pružanje servisa, kao i u slučaju potreba nadležnih državnih organa,
  - registruje Pretplatnika usluga fiksne telefonije na način definisan pozitivnim propisima.
  - upiše Pretplatnika u telefonski imenik i učini ga, u elektronskoj formi, javno dostupnim (osim ukoliko je u pisanoj formi zahtijevao zabranu upisa) ili ga na njegov pisani zahtjev izbriše iz telefonskog imenika. Zabranu unošenja podataka u telefonski imenik ne mogu zahtijevati pravna lica.
2. Telekom ne snosi odgovornost za sadržaj poruke koju Pretplatnik prenosi koristeći komunikacionu mrežu Telekoma.
3. Telekom je dužan omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, prenosivost broja pri promjeni operatora u skladu sa pozitivnim propisima. Za korišćenje usluge prenosivosti broja Pretplatniku, shodno njegovom zahtjevu, Telekom će naplaćivati posebnu naknadu u iznosu utvrđenom od strane Agencije za elektronke komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija).

#### **Kvalitet usluge**

##### **Član 4.**

1. Telekom je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Telekom garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna usluga. Telekom je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije Pretplatniku su dostupne u svim prodajnim mjestima Telekoma, kao i na web adresi: <http://www.telekom.me/izvjestaj-o-vrijednostima.nspj>. Minimalni kvalitet usluge koji Telekom nudi Pretplatniku je definisan Ugovorom.
2. U cilju obezbjeđenja navedene raspoloživosti Telekom ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije, ukoliko ista uzrokuje smetnje u mreži Telekoma. Pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj. Ako ovlašteno lice Telekoma utvrdi kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi i instalaciji koji bi mogao ometati nesmetan rad i kvalitet usluge, dužan je da nadjeno stanje pismeno konstatuje i upozori Pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.
3. Na osnovu pisanog izvještaja ovlašćenog lica Telekom može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže do otklanjanja neispravnosti.
4. Ukoliko u roku od 3 mjeseca od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz razloga definisanih prethodnim stavom Pretplatnik istu ne otkloni, Telekom ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskid pretplatničkog odnosa.
5. Telekom nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge i štete nastale po tom osnovu zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili zbog nestanka električne energije na strani Pretplatnika ili na strani pozvanog broja i drugih događaja i okolnosti na koje Telekom nije mogao uticati.

#### **Usluge drugih lica koja se pružaju posredstvom komunikacione mreže Telekoma**

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



7. Telekom je dužan da drugo lice iz prethodnog stava ugovorom obaveže da date usluge može pružati Pretplatniku isključivo po zahtjevu Pretplatnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti .
8. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Telekoma se fakturišu putem računa Telekoma
9. Telekom je dužan da u slučaju prigovora Pretplatnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući Pretplatniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijedene saglasno ovim Opštim uslovima. Telekom će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koju se odnosi dati prigovor.
10. Telekom će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je Pretplatnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjeseca računa.

**Način i uslovi za zasnivanje, trajanje, prenos, raskid pretplatničkog ugovora za uslugu priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji**

**Član 5. Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

1. Pretplatnički odnos za priključenja i pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji se zasniva zaključenjem pretplatničkog ugovora (u daljem tekstu: Ugovor).
2. Ugovor se smatra zaključenim kada ga potpišu obje ugovorne strane. Sastavni dio Ugovora čini i ponuda Telekoma koja sadrži specifikaciju usluge sa cijenom, uslovima i načinom njenog korišćenja (u daljem tekstu: ponuda).
3. Pretplatnik usluge može da bude pravno ili fizičko lice koje je podnijelo zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Pretplatnik može biti i lice koje ima pismenu saglasnost vlasnika stambenog/poslovnog objekta o prihvatanju instaliranja usluge, potpisanu u prisustvu ovlašćenih predstavnika Telekoma.
4. U slučaju zaključenja Ugovora sa fizičkim licem Ugovor treba da bude potpisan lično od strane Pretplatnika ili lica koje priloži ovjereno punomoćje kojim je ovlašćeno od strane Pretplatnika za zaključenje ugovora.
5. 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.
6. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa se podnosi na propisanom obrascu Telekoma koji čini sastavni dio Ugovora.
7. Podnosilac zahtjeva je dužan da prilikom podnošenja zahtjeva dostavi na uvid identifikaciona dokumenta.
8. Telekom će u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, obavijestiti Pretplatnika, zaključiti Ugovor i terminalnu opremu priključiti na javnu komunikacionu mrežu.
9. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa Telekom će u navedenom roku obavijestiti podnosioca zahtjeva.
10. Prava i obaveze ugovornih strana po osnovu pretplatničkog odnosa nastaju od dana aktiviranja komunikacione usluge.
11. Pretplatnik koji dobija pretplatnički broj po optičkoj komunikacionoj mreži ili po IP tehnologiji prilikom instalacije komunikacionog priključka preuzima i opremu (sa tehničkim uputstvom i uputstvom za upotrebu na crnogorskom jeziku) i isti ostaje u vlasništvu Telekoma. Garantni rok za opremu traje za svo vrijeme trajanja Ugovora i troškove eventualnih opravki ili zamjene istih snosi Telekom, osim ukoliko do kvara dodje neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili je opravka vršena od strane neovlašćenog lica. Pod neadekvatnim rukovanjem se podrazumijeva rukovanje koje nije u skladu sa uputstvom o korišćenju dobijenim od strane Telekoma. Instalaciju opreme vrše isključivo stručne službe Telekoma ili lica ovlašćena od strane Telekoma. Pretplatnik će biti dužan da za isto plati cijenu u iznosu definisanom Cjenovnikom Telekoma.
12. Telekom ima pravo da odbije zahtjev i zaključenje Ugovora iz sledećih razloga: 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 Telekom raskinuo pretplatnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane podnosioca zahtjeva; 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, odnosno



pravnoj sposobnosti podnosioca zahtjeva netačni; ako u trenutku podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa podnosilac zahtjeva ima prema Telekomu dospjele, a neizmirene obaveze.

13. Telekom je u obavezi da obavijesti podnosioca da je zahtjev odbijen navodeći razloge odbijanja i pravo Pretplatnika da po istom može podnijeti prigovor/žalbu na način uređen ovim Opštim uslovima.

14. Telekom je dužan da na svojoj internet adresi [www.telekom.me](http://www.telekom.me) uredjaji objavi tehničke karakteristike svoje mreže, kao i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge, i Pretplatnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. O navedenom se Pretplatnik može informisati i pozivom na broj koji je istaknut na datoj internet stranici. Prilikom izbora opreme Pretplatnik mora voditi računa o navedenom, te u slučaju nepodudarnosti dužan je da izvrši prilagođavanje operativnog sistema sopstvene opreme. Telekom je dužan da i opremu koju nudi Pretplatniku i njene tehničke karakteristike objavi na datoj internet adresi. Telekom je dužan uz opremu koju nudi isporučiti Pretplatniku i upustvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za isti. Pretplatnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme.

#### **Član 6. Trajanje Ugovora**

1. Pretplatnički odnos za uslugu priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji se može zasnovati na neodređeno ili određeno vrijeme u skladu sa članom 38 ovih Opštih uslova.

#### **Član 7. Prenos pretplatničkog Ugovora**

1. Pretplatnik ima pravo da, uz prethodno dobijenu saglasnost Telekoma, trajno prenese pravo korišćenja telefonskog priključka odnosno pravo korišćenja komunikacionih usluga na drugo fizičko ili pravno lice pod uslovom da novi pretplatnik nastavi sa korišćenjem usluga Telekoma na istoj lokaciji priključenja preko postojećeg telefonskog priključka, sa definisanom numeracijom i kategorijom usluge.

2. Pretplatnik podnosi zahtjev za prenos na propisanom obrascu Telekoma. Uz zahtjev Pretplatnik podnosi i dokaz o izmirenim obavezama za pružene usluge, a pretplatnik na koga se vrši prenos pretplatničkog ugovora podnosi izjavu na propisanom obrascu Telekoma da prihvata korišćenje komunikacione usluge.

3. Prenos iz prethodnog stava se može izvršiti na novog pretplatnika ukoliko isti ispunjava uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

4. Kod trajnog prenosa raskida se pretplatnički odnos sa Pretplatnikom koji vrši prenos pretplatničkog ugovora

5. U slučaju prenosa pretplatničkog ugovora smatra se da nema prekida u pretplatničkom odnosu, stoga pretplatnik na koga se vrši prenos nema obavezu plaćanja cijene zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijene instalacione takse.

#### **Član 8. Raskid i prestanak pretplatničkog odnosa, naknada za raskid Ugovora prije isteka roka**

1. Pretplatnik ima pravo da raskine Ugovor u bilo kojem trenutku podnošenjem zahtjeva za isto u pisanoj formi.

2. Telekom može da jednostrano raskine pretplatnički odnos iz razloga definisanih članom 39 i 40 Opštih uslova.

3. Telekom može, pored slučajeva definisanih članovima iz prethodnog stava da jednostrano raskine pretplatnički odnos i ukoliko:

- Pretplatnik koji promijeni namjenu korišćenja telefonskog uređaja u svrhu obavljanja poslovne djelatnosti blagovremeno ne obavijesti Telekom o izvršenoj promjeni,
- Pretplatnik ne otkloni tehničke smetnje, odnosno nedostatke na svojoj terminalnoj opremi u roku od 3 mjeseca od dana kada je zbog toga privremeno ograničen pristup uslugama,
- se Pretplatnik iseli iz svog stana, a dodijeljeni komunikacioni priključak ostavi na korišćenje novom korisniku tog stana,
- u slučaju smrti Pretplatnika, niko od članova porodičnog domaćinstva ne podnese zahtjev za promjenu u nazivu pretplatnika ni u roku od 90 dana od dana kada je pretplatnička terminalna oprema zbog toga privremeno isključena iz saobraćaja,
- prilikom pregleda pretplatničke terminalne opreme ovlašćeno lice Telekoma utvrdi da je na mrežu Telekoma priključen telefonski uređaj koji ne ispunjava tehničke uslove predviđene Zakonom.

4. Telekom ima pravo, po osnovu podataka objavljenih u Službenom listu CG o stečaju, likvidaciji ili restrukturiranju pravnog lica, da raskine pretplatnički odnos sa istim. U skladu sa pozitivnim zakonskim





propisima Telekom će u toku stečajnog postupka omogućiti korištenje pretplatničkih brojeva koje odredi stečajni upravnik tog pravnog lica.

5. U slučaju raskida Ugovora i prestanka pretplatničkog odnosa prije isteka roka na koji je Ugovor zaključen Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti naknade definisane članom 41 ovih Opštih uslova.

#### **Član 9. Pravo Pretplatnika na ograničenje potrošnje i obavještenje o stanju potrošnje**

1. Na zahtjev Pretplatnika Telekom je dužan da omogući besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period.

2. Telekom je dužan da Pretplatniku dostavlja besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili, po potrebi, SMS-om, ukoliko dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje Pretplatnika za posljednja tri mjeseca i da vodi evidenciju o dostavljenim obavještenjima.

3. Na zahtjev Pretplatnika Telekom je dužan da omogući besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva.

4. Pretplatnik koji više od dva puta u toku kalendarske godine zahtijeva aktiviranje navedenih usluga dužan je da Telekomu plati naknadu definisanu važećim cjenovnikom.

#### **Član 10. Mogućnost pozivanja jedinstvenog evropskog broja 112 i drugih brojeva hitnih službi i ograničenja poziva prema tim brojevima**

1. Telekom je dužan da Pretplatniku omogući, putem poziva, besplatan pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi.

2. Telekom je dužan da Pretplatnika prije zaključenja Ugovora upozna da kod usluga koje se zasnivaju na IP tehnologiji poziv prema broju 112 i brojevima hitnih službi nije moguć u slučaju nestanka električne energije bilo na strani Pretplatnika ili na strani pozvanog broja. Telekom nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik po tom osnovu može da pretrpi.

3. Telekom je dužan da omogući hitnim službama prikazivanje ličnih podataka o Pretplatniku, broju sa kojeg je ostvaren poziv, vremenu i trajanju poziva, kao i podatke o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim propisima.

### ***B – Usluga širokopojasnog pristupa Internetu***

#### **Opis usluge**

##### **Član 11.**

1. Ovim Opštim uslovima se uređuju način i uslovi korišćenja usluge širokopojasnog pristupa Internetu putem raspoloživih pristupnih tehnologija (u daljem tekstu: Internet usluga)

2. Usluga širokopojasnog pristupa Internetu se odnosi na tehnologiju brzog prenosa podataka i istovremenog nesmetanog prenosa govora po istoj pretplatničkoj liniji, pri čemu se prenos podataka realizuje na način da je brzina prijema podataka višestruko veća od brzine odašiljanja (asimetričnost).

3. Po zahtjevu Pretplatnika Telekom će isporučiti i/ili instalirati opremu, te podesiti parametre pristupa i demonstrirati funkcionalnost Internet usluge (saglasno obavezama iz Ugovora).

4. Ukoliko Pretplatnik po ponudi Telekoma zahtijeva (za Internet uslugu putem xDSL tehnologije) da sam izvrši instalaciju uređaja koji su obezbijeđeni od strane Telekoma, Telekom je dužan da uz uređaje Pretplatniku isporuči tehničko uputstvo i uputstvo za instalaciju i upotrebu na crnogorskom jeziku i garantni list za iste. Pretplatnik se Ugovorom opredjeljuje za način instalacije uređaja.

5. Pretplatnik ima obavezu da prije instalacije usluge na svojoj strani obezbijedi pretplatničke uređaje i obezbijedi i instalira priključni port za opremu. Priključni port može biti USB ili Ethernet tipa i mora biti raspoloživ na računaru ili mrežnoj opremi Pretplatnika.

6. Oprema koja se instalira na strani Pretplatnika, za Internet uslugu putem xDSL tehnologije, a koju sačinjavaju xDSL modem i splitter, po zaključenju Ugovora ostaje, saglasno ponudi Telekoma, u vlasništvu Telekoma ili Pretplatnika.

7. Oprema koja se instalira na strani Pretplatnika, za Internet uslugu putem optičke komunikacione pristupne mreže i IP tehnologije, po zaključenju Ugovora ostaje u vlasništvu Telekoma. Instalaciju te opreme vrše isključivo stručne službe Telekoma.

##### **Član 12.**





1. Telekom se obavezuje da :

- Pretplatniku u zakonskom roku 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, omogući pristup svojoj mreži i servisu. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza,
- Pretplatniku omogući korišćenje usluge u skladu sa standardima propisanim od strane nadležnih organa.
- po zahtjevu Pretplatnika isporuči i/ili instalira opremu koji su po Ugovoru obezbijedjeni od strane Telekoma, te da podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost Internet usluge ,
- za isporučene uređaje Telekom je dužan da obezbijedi Pretplatniku (koji koristi Internet uslugu putem xDSL tehnologije) garantni rok u trajanju od 12 mjeseci od dana isporuke uređaja, te i da obezbijedi opravku ili zamjenu uređaja u toku trajanja tog roka, osim ukoliko do kvara dođe usljed dejstva više sile ili neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili neovlašćenog lica. Garantni rok za isporučenu opremu koja i po zaključenju Ugovora ostaje u vlasništvo Telekoma traje za svo vrijeme važenja Ugovora i troškove eventualnih opravki ili zamjene istih snosi Telekom, osim ukoliko do kvara dodje neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika ili je opravka vršena od strane neovlašćenog lica.
- da ispunjava svoje obaveze prema Pretplatniku savjesno, profesionalno i u skladu sa svojim mogućnostima, imajući u vidu da pružanje usluge podrazumijeva i korišćenje usluga treće strane na koju Telekom nema direktnog uticaja,

2. Telekom nema obavezu instalacije mrežnih kartica, USB drajvera, podešavanja parametara firewall-a, switch-eva ili drugih elemenata na računaru ili mreži Pretplatnika u cilju povezivanja na opremu,

3. Telekom nema obavezu instalacije, konfigurisanja i obezbjeđenja garantnog roka za opremu koja nije isporučena u paketu Internet usluge od strane Telekoma ili nije kupljena na prodajnim mjestima Telekoma,

4. 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.) ili za koju je odgovoran Pretplatnik i/ili treća strana ili niti je obavezan da obezbijedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu,

5. Telekom nije odgovoran za prekide prouzrokovane dužim ili kraćim nestankom električne energije na strani Pretplatnika.,

6. Telekom ima pravo da od Pretplatnika naplati troškove koji nastanu ukoliko se ustanovi da je disfunkcija ili smetnja u korišćenju usluge nastala pogrešnom manipulacijom ili drugom radnjom Pretplatnika i/ili drugim smetnjama koji nijesu u domenu odgovornosti Telekoma.

### **Član 13.**

1. Pretplatnik ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, osim u slučaju solidarne odgovornosti i to uz saglasnost Telekoma.

2. Pretplatnik ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju odnosno ustupanje na korišćenje ugovorene Internet usluge drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima).

3. Pretplatnik se obavezuje da neće vršiti niti pomagati vršenje radnji koje su usmjerene na zloupotrebu usluge, a naročito: slati ili širiti materijal bilo koje vrste koji u sebi sadrži viruse, zlonamjerne kompjuterske kodove, fajlove ili programe koji su u stanju da zaustave, unište ili ograniče funkcionalnost softvera, hardvera ili telekomunikacione opreme bilo kojeg trećeg lica; kršiti nacionalne propise; koristiti Uslugu za nezakonite radnje ili za pomaganje bilo kakvih nezakonitih radnji; omogućavati prenos govora preko Interneta (VoiP), trećim licima.

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

5. Pretplatnik se obavezuje da svoje pretplatničke uređaje i instalacije održava u stanju koje ne ometa normalno funkcionisanje Internet usluge, čuva u tajnosti svoj username/pasword, te snosi odgovornost u slučaju neovlašćene upotrebe istog od strane trećeg lica, omogući Telekomu pristup svojim prostorijama u svrhu uspješnog otklanjanja smetnji, dok je Telekom ovlašćen da uđe u prostorije Pretplatnika isključivo uz njegovu saglasnost i prisustvo ili prisustva člana porodičnog domaćinstva i/ili lica ovlašćenog od strane Pretplatnika.

### **Kvalitet Internet usluge**

**Član 14.**

1. Telekom garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bio dostupna Internet usluga. Telekom je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, stavi na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Telekoma, ako I na web adresi : <http://www.telekom.me/izvjestaj-o-vrijednostima.nsp.x>. Minimalni kvalitet usluge koji Telekom nudi Pretplatniku je definisan Ugovorom.

2. Telekom i Pretplatnik čine nespornim sledeće činjenice:

- da je Internet servis zasnovan na kompleksnoj tehnologiji koju sačinjavaju razne računarske mreže, javni i privatni prenosni putevi koji se nalaze pod jurisdikcijom raznih nacionalnih PTT administracija i baza podataka raznih subjekata, a koji se nalaze van direktne kontrole Telekoma,
- da pristup drugim sistemima i priključenim mrežama na sistem i mrežu Telekoma mora biti u skladu sa tehničkim standardima i propisima i pravilima koje su regulisane međunarodnim pravom, zakonskom regulativom zemalja vlasnika navedenih sistema i mreža, kao i zemalja u kojima se navedeni sistemi i mreže faktički nalaze, kao i drugim pravilama koji se odnose na svaki navedeni sistem i mrežu pojedinačno,
- da je Internet servis funkcionalno zavisao i od korisničkih uređaja i korisničke/kućne pristupne mreže (terminalna oprema), na koje Telekom nema direktni uticaj.

3. Imajući u vidu činjenice iz prethodnog stava Telekom ne daje garanciju za konstantan pristup drugim računarskim sistemima.

4. Ponuđene vrijednosti brzina paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu (»up to«) brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Telekoma, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Telekom garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od 70% maksimalne brzine pristupa.

5. Telekom ne odgovara za opremu koju nije isporučio .

**Način i uslovi za zasnivanje, trajanje i raskid pretplatničkog ugovora za Internet uslugu****Član 15. Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

1. Pretplatnik Internet usluge može biti fizičko ili pravno lice .

2. Pretplatnik Internet usluge može biti i lice koje ima pismenu saglasnost vlasnika stambenog/poslovnog objekta o prihvatanju instaliranja opreme, potpisano u prisustvu ovlašćenih predstavnika Telekoma.

3. Telekom će omogućiti Pretplatniku korišćenje usluge nakon što prihvati zahtjev za korišćenje Internet usluge. Zahtjev mora biti podnešen na važećem obrascu Telekoma koji čini sastavni dio Ugovora.

4. Telekom će prihvatiti zahtjev ukoliko su ispunjeni sljedeći uslovi: ako postoje tehnički preduslovi za priključenje opreme koji podrazumijevaju da Pretplatnik komunikacionu mrežu Telekoma ne koristi po osnovu vazdušnog voda ili ruralnog komunikacionog priključka ili PCM priključka ili dvojnika; ako pretplatnička terminalna oprema i pretplatnička instalacija zadovoljava važeće standarde za priključenje.

5. Prihvatanjem zahtjeva shodno prethodnom stavu Telekom i Pretplatnik zaključuju pretplatnički ugovor (u daljem tekstu: Ugovor). Ugovor se zaključuje po uslovima i na način definisan ponudom Telekoma. Ponuda sadrži specifikaciju Internet usluge sa cijenom, uslovima i načinom njenog korišćenja i ista čini sastavni dio Ugovora.

6. Pretplatnik ima pravo da izabere jedan od paketa usluga iz date ponude Telekoma i odgovarajući tip opreme (modema) saglasno Ugovoru. Pretplatnik koji zasniva pretplatnički odnos za Internet uslugu po osnovu xDSL tehnologije ima pravo da zahtijeva da mu Telekom ukoliko prilikom ispitivanja tehničkih mogućnosti utvrdi da pretplatnikova instalacija ne može da podrži zahtijevani paket usluga po istom zahtjevu obezbijedi korišćenje paketa usluga koji odgovara pretplatnikovoj instalaciji.

7. Pretplatnik koji zasniva pretplatnički odnos za Internet uslugu po osnovu xDSL tehnologije ima pravo da kupi, pored modema izabranog po Ugovoru, novi modem iz ponude Telekoma. Međusobna prava i obaveze ugovornih strana po osnovu kupovine novog modema biće uređeni ugovorom o kupovini istog.

**Član 16. Trajanje Ugovora**

1. Pretplatnički odnos za Internet uslugu se može zasnovati na neodređeno ili određeno vrijeme u skladu sa Ugovorom i članom 38 ovih Opštih uslova.

#### **Član 17. Raskid i prestanak pretplatničkog odnosa, naknada za raskid Ugovora prije isteka roka**

1. Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku podnošenjem zahtjeva za isto u pisanoj formi.

2. Telekom zadržava pravo da bez obavještanja Pretplatnika raskine Ugovor i prestane sa pružanjem usluge, ukoliko Pretplatnik zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava korišćenje usluga ostalih Pretplatnika, emituje viruse, SPAM ili drugi neželjeni saobraćaj, ne pridržava se uputstava i obavještenja Telekoma sa pravilno korišćenje Internet usluge.

3. U slučaju raskida Ugovora i prestanka pretplatničkog odnosa prije isteka roka na koji je Ugovor zaključen, Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti naknade definisane članom 41 ovih Opštih uslova. Pretplatnik kojem je radi korišćenja Internet usluge isporučena oprema koja je po zaključenju Ugovora ostala u vlasništvu Telekoma je dužan da u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, Telekomu vrati datu opremu ispravnu i neoštećenu. U suprotnom je dužan da naknadi vrijednost iste na način uređen Ugovorom.

4. U svim slučajevima raskida Ugovora, bez obzira na osnov, Pretplatnik sva ostala prava koja su proistekla direktno ili indirektno iz navedenog ugovora (e-mail adrese, web hosting i slično) reguliše posebno sa davaocima tih usluga i prema njihovim uslovima i pravilnicima.

#### ***C - Usluga pružanja programskog sadržaja putem Internet protokola (Extra TV usluga)***

##### **Opis Extra TV usluge**

#### **Član 18.**

1. Ovim Opštim uslovima se uređuju i uslovi pružanja usluge programskog sadržaja putem Internet protokola koju Telekom pruža u fiksnoj telekomunikacionoj mreži (u daljem tekstu: Extra TV usluga).

2. Extra TV usluga podrazumijeva isporuku video, audio te multimedijalnih sadržaja (dalje u tekstu: sadržaj) organizovanih kao linearni kanal ili organizovanih u pakete (osnovni, dodatni paket itd.) preko Internet protokola, te isporuku Extra TV prijemnog uređaja (STB - Set Top Box-a), kućnog rutera (Home Gateway-HGW) kao i daljinskog upravljača.

3. Uslugu Extra TV čini: Programi, Videoteka (VOD) i Interaktivni sadržaj.

4. Programi uključuju distribuciju programskih sadržaja i pregled sadržaja programa. Pregled sadržaja je moguć putem TV vodiča koji omogućava pronalaženje programa, te pristup informacijama o programu. Lista programa u trenutku zaključenja pretplatničkog ugovora čini njegov sastavni dio. Informacije o programima zavise od pružaoca programskog sadržaja, te su podložne promjenama. O datim promjenama (koje su Telekomu blagovremeno najavljene) Telekom će obavijestiti Pretplatnika na način uređen ovim Opštim uslovima. Teletekst je moguć kod svih programa koji isti podržavaju. Teletekstu je moguće pristupiti putem daljinskog upravljača za televizijski prijemnik. Pretplatniku se daje i mogućnost roditeljskog nadzora sadržaja (eng. *Parental lock*), odnosno onemogućavanja prikazivanja određenih programa.

5. Pretplatniku se može obezbijediti usluga korišćenja dodatnih paketa TV kanala iz trenutne ponude Telekoma podnošenjem posebnog zahtjeva za korišćenje istih u prodajnom mjestu Telekoma ili elektronskim putem i isti čini sastavni dio pretplatničkog ugovora.

6. Telekom će o promjeni TV kanala definisanih prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, obavijestiti Pretplatnika najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a. Pretplatnik može otkazati Ugovor u datom roku od 30 dana, bez plaćanja naknade po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

7. Videoteka nudi neprekidnu mogućnost gledanja filmova i ostalih sadržaja na zahtjev (video on demand-VOD) iz ponude Telekoma. U vremenu za koje je sadržaj iznajmljen, a nije kraći od 24 sata, Pretplatnik može neograničeni broj puta gledati određeni sadržaj uz mogućnost korišćenja svih uobičajenih funkcionalnosti uređaja za reprodukciju (eng. *play, forward, rewind, stop*). Videoteka ima dodatnu funkcionalnost roditeljskog nadzora sadržaja (eng. *parental lock*) odnosno onemogućavanja prikazivanja određenih programa/sadržaja neprimjerenog maloljetnoj djeci.

8. Interaktivni sadržaj pruža Pretplatniku Extra TV usluge pristupa multimedijalnim sadržajima putem televizijskog prijemnika.



#### **Član 19.**

1. U svrhu korišćenja Extra TV usluge Telekom obezbjeđuje Pretplatniku Extra TV prijemni uređaj (STB), kućni modem (u daljem tekstu: HGW) i odgovarajući daljinski upravljač (u daljem tekstu: Oprema).
2. Extra TV prijemni uređaj (STB) je uređaj koji prima *video stream* zajedno s drugim potrebnim informacijama (TV vodič, autorizacija itd.), te ga prosljeđuje na televizijski prijemnik. Extra-TV prijemni uređaj (STB) je povezan na HGW, a s druge strane na televizijski prijemnik Pretplatnika.
3. Oprema ostaje u vlasništvu Telekoma i garantni rok za iste traje za svo vrijeme trajanja Ugovora. Garantni rok počinje teći danom instalacije Opreme kod Pretplatnika.
4. Pretplatnik potvrđuje prijem Opreme iz prethodnog stava zaključenjem pretplatničkog ugovora (u daljem tekstu: Ugovor).
5. Troškove eventualnih opravki ili zamjene uređaja u toku trajanja Ugovora snosi Telekom, osim ukoliko do kvara dodje neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika.
6. Instalaciju Extra TV prijemnog uređaja vrši stručna služba Telekoma ili, po zahtjevu Pretplatnika, sam Pretplatnik a u skladu sa uputstvom Telekoma isporučenim prilikom preuzimanja Opreme.
7. Pri korišćenju Extra TV prijemnog uređaja, Pretplatnik je dužan pridržavati se tehničkog uputstva i uputstava za upotrebu koji se isporučuju uz Extra TV prijemni uređaj na crnogorskom jeziku. Telekom ne odgovara za štetu nastalu nepridržavanjem navedenih uputstava.
8. Pretplatnik se obavezuje da, za vrijeme trajanja Ugovora, o kvaru uređaja obavijesti Telekom, Telekom će, u najkraćem mogućem roku, utvrđenom procedurom ustanoviti da li se radi o kvaru. Ukoliko se ustanovi da je u pitanju kvar uređaja, Telekom je dužan da ovaj uređaj zamijeni ili otkloni kvar i omogući nesmetano korišćenje Extra TV usluge.

#### **Član 20.**

1. Instalacija Opreme uključuje priključivanje Extra TV prijemnog i kućnog modema, spajanje napajanja na električnu mrežu Pretplatnika, nadzor postupka aktivacije Extra TV usluge, te podršku pri unosu identifikacionih podataka kod prvog korišćenja usluge koji uključuju unos Identifikacionog broja i Glavnog PIN-a.
2. Telekom ne odgovara za opremu koju nije isporučio.
3. Telekom ne garantuje kvalitet rada Extra TV usluge ukoliko je opravka/zamjena Opreme izvršena od strane servisera koji nije ovlašćen od strane Telekoma.

#### **Član 21.**

1. Za potrebe korišćenja usluge Extra TV Pretplatnik će dobiti tri lična identifikaciona broja (*Personal Identification Number-PIN*; dalje u tekstu: PIN):
  1. PIN za kupovinu (*Purchase PIN*).
  2. Pin za roditeljsku kontrolu (parental control pin)
  3. Pin za onemogućavanje pristupa kanalu
2. PIN za kupovinu omogućava Pretplatniku iznajmljivanje VOD (Videoteka) sadržaja.
3. Telekom daje Pretplatniku početne PIN brojeve iz stava 1 ovog člana s tim da ih Pretplatnik može sam naknadno izmijeniti.
4. Pretplatnik se obavezuje držati u tajnosti, PIN-brojeve koje mu dodijeli Telekom. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu nastalu usljed nepravilnog postupanja i/ili zloupotrebe ili neovlaštenog korišćenja PIN-brojeva.
5. Pretplatnik je isključivo odgovoran za neovlašćeno korišćenje Extra TV prijemnog uređaja koji mu je dodijeljen od strane Telekoma.

#### **Kvalitet Ekstra TV usluge**

#### **Član 22.**

1. Telekom je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje Extra TV usluge.
2. Telekom garantuje raspoloživost Extra TV usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna Extra TV usluga. Telekom je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjenjenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Telekoma, ako i na web adresi :

<http://www.telekom.me/izvjestaj-o-vrijednostima.nspix>. Minimalni kvalitet usluge koji Telekom nudi Pretplatniku sa vrijednostima parametara kvaliteta je definisan Ugovorom.

4. Telekom ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usljed poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore

5. Telekom je dužan da se stara o kvalitetu Extra TV usluga koje pruža, te je u tom smislu ovlašten da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta, ali i da uvodi restrikcije radi obezbjeđenja zadovoljavajućeg funkcionisanja i održavanja ili radi sprječavanja zloupotrebe mreže.

6. Telekom ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme, ukoliko postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u mreži Telekoma Pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj .

7. Telekom neće biti odgovoran ukoliko je do nedostupnosti ili umanjene dostupnosti u korišćenju usluge došlo zbog neispravnosti televizijskog prijemnika i pretplatnikove terminalne opreme, niti za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik i/ili za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili usljed povremenog zamračivanja pojedinih televizijskih programa ili zbog okolnosti na koje Telekom nije mogao uticati ( odstupanje programskog sadržaja koji se prikazuje od sadržaja koji je najavljen i koji se nalazi na TV vodiču), niti snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik može da pretrpi po tom osnovu.

8. Telekom neće odgovarati za neznatnu štetu, uključujući izmaklu dobit, indirektnu i /ili propratnu štetu bilo koje vrste, osim za stvarnu (običnu) štetu nastalu uslijed tehničkih smetnji na strani Telekoma.

9. Pretplatnik može prijaviti smetnje u korištenju Extra TV usluge putem besplatnog telefonskog broja iz člana 19. stav 8.

10. Ako Telekom pregledom utvrdi kvar na televizijskom prijemniku i pretplatnikovoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati rad i/ili ispravnost mreže Telekoma ili kvalitetu usluga, Pretplatnik je dužan otkloniti kvar najkasnije u roku od 60 dana po prijema obavještenja od strane Telekoma. Telekom ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Telekoma sve dok se utvrđeni kvar ne otkloni.

11. Ako Pretplatnik ne otkloni kvar saglasno prethodnom stavu, ili ne omogući Telekomu nesmetan pristup opremi radi pregleda i popravke u roku od 15 dana od dana privremenog isključenja, Telekom ima pravo trajno isključiti pretplatnikovu terminalnu opremu iz mreže Telekoma i raskinuti Ugovor .

12. Ako Telekom pregledom utvrdi da je telekomunikacijska oprema spojena na mrežu Telekoma bez ovlaštenja ili da Pretplatnik i/ili treća strana na drugi način zloupotrebljava mrežu Telekoma, Telekom ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Telekoma i raskinuti Ugovor.

13. Sve troškove nastale zbog pregleda ispravnosti i/ili popravke Pretplatnikove terminalne opreme obavljene nakon prijave kvara od strane Pretplatnika nadoknadit će Pretplatnik ako za kvar nije odgovoran Telekom. Telekom će o izvršenom pregledu sačiniti zapisnik koji sadrži vrstu i opis kvara, iznos troškova i dr. Jedan primjerak zapisnika, potpisanog od strane Telekoma i Pretplatnika, zadržava Pretplatnik.

#### **Član 23.**

1. Telekom nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja koja je izazvana višom silom. Događaj više sile je događaj izvan kontrole i volje strana , koji se nije mogao predvidjeti ili izbjeći preduzimanjem odgovarajuće radnje. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na: zemljotrese, poplave, rat, pobunu ili ratno stanje, štrajkove i slično.

2. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti sadržaj u skladu važećim propisima Crne Gore, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijske svojine.

3. Pretplatnik je saglasan da Telekom ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korištenje Extra TV usluge, ukoliko Pretplatnik postupa suprotno prethodnom stavu. Telekom neće odgovarati za štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku po tom osnovu.

#### **Član 24.**

1. Telekom može ograničiti Pretplatniku korištenje Extra TV usluge ako tokom trajanja Ugovora Telekom utvrdi postojanje nekog razloga za ograničenje korišćenja Extra TV po važećim propisima Crne Gore.

2. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje Telekom će ponovno omogućiti korištenje Extra TV usluge. Za vrijeme trajanja privremenog ograničenja korišćenja Extra TV usluge iz razloga krivice Pretplatnika a koja ne





dovodi do raskida Ugovora, Telekom će Pretplatniku zaračunati pripadajuću pretplatu za Extra TV uslugu i/ili mjesečnu naknadu za pristup mreži.

3. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja Extra TV usluge Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje Telekoma.

4. Telekom će Pretplatnika prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa upoznati da Extra TV usluga neće biti dostupna za vrijeme privremenog isključenja, nefunkcionisanja mreže iz razloga na koje Telekom ne može da utiče (viša sila, nestanak električne energije na strani Pretplatnika) Pretplatnik je dužan osigurati ispravan rad svoje telekomunikacione priključne opreme.

5. U slučajevima nedostupnosti Extra TV usluge uslijed razloga iz stava 4. ovog člana, Telekom ne odgovara za štetu koja bi pri tom mogla nastati Pretplatniku ili trećim licima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Telekoma.

### **Način i uslovi za zasnivanje, trajanje i raskid pretplatničkog ugovora za Extra TV uslugu**

#### **Član 25. Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

1. Telekom će omogućiti Pretplatniku korištenje Extra TV usluge nakon što prihvati zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za pružanje Extra TV usluge (u daljem tekstu: zahtjev) i potpiše pretplatnički ugovor.

2. Pretplatnik Extra TV servisa može biti i lice koje ima pismenu saglasnost vlasnika stambenog i/ili poslovnog objekta o prihvatanju instaliranja Extra TV servisa, potpisanu u prisustvu ovlašćenih predstavnika Telekoma.

3. Zahtjev za ExtraTV može biti podnesen na važećem obrascu Telekoma i to na svim prodajnim mjestima Telekoma ili elektronskim putem (on line) i isti čini sastavni dio Ugovora.

4. Podnošenje zahtjeva elektronskim putem (on-line) vrši se na internet stranicama Telekoma [www.telekom.me](http://www.telekom.me)

5. Telekom će na podneseni zahtjev odgovoriti u zakonskom roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza.

6. Telekom će prihvatiti zahtjev za pružanje Extra-TV usluge ako su ispunjeni sljedeći uslovi: ako postoje slobodni potrebni mrežni kapaciteti; ako postoje tehnički preduslovi rada Extra-TV usluge na televizijskom prijemniku i telekomunikacionoj priključnoj liniji Pretplatnika.

7. Telekom ima pravo odbiti zahtjev Pretplatnika iz sljedećih razloga: ako je Pretplatnik maloljetno lice ili lice ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlašćenju ili pravu na zastupanje; ako su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti Pretplatnika netačni; ako je protiv Pretplatnika pokrenut stečajni ili postupak likvidacije.

8. Telekom i Pretplatnik zaključuju pretplatnički ugovor za Extra TV uslugu (u daljem tekstu: Ugovor). Ugovor se zaključuje po uslovima i na način definisan ponudom Telekoma. Ponuda čine specifikacija Extra TV usluge sa cijenom, uslovima i načinom njenog korišćenja i ista čini sastavni dio Ugovora.

9. Pretplatnik ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, te ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju, odnosno ustupanje na korišćenje Extra-TV uslugu drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima).

#### **Član 26. Trajanje Ugovora**

1. Pretplatnički odnos za Extra TV uslugu se može zasnovati na neodređeno ili određeno vrijeme u skladu sa Ugovorom i članom 38 ovih Opštih uslova.

#### **Član 27. Raskid i prestanak pretplatničkog odnosa, naknada za raskid Ugovora prije isteka roka**

1. Pretplatnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku.

2. Pretplatnički odnos može prestati na osnovu pismenog otkaza Pretplatnika.

3. Telekom može raskinuti Ugovor iz sljedećih razloga: ako Pretplatnik ne plati dugovanje ni nakon privremenog isključenja Extra TV usluge; ako Pretplatnik ne otkloni kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati rad i/ili ispravnost mreže Telekoma ili kvalitetu Extra TV usluge ili ne omogući Telekomu pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i otklanjanja kvara u roku od 15 dana po privremenom isključenju pretplatničke terminalne opreme; ako Telekom utvrdi da je terminalna oprema priključena na mrežu Telekoma ne ispunjava propisane uslove; ako Pretplatnik koristi Extra TV terminalnu opremu u suprotnosti s priloženim uputstvima za Extra TV prijemni uređaj; ako Pretplatnik povrijedi neku drugu svoju obavezu iz Ugovora i ovih Opštih uslova.

**Zajedničke odredbe****Član 28. Prava Pretplatnika**

1. Pretplatnik javnih elektronskih komunikacionih usluga naročito ima pravo na: pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti; nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, deklarisanog kvaliteta, raspoloživosti i sigurnosti, po javno dostupnim cijenama; račun, detaljno iskazan po odvojenim stavkama, koji omogućava jasan uvid u stavke i provjeru obračunatog iznosa za pruženu uslugu, ili račun koji nije razdvojen po stavkama, ako je to zahtijevao korisnik; zaštitu tajnosti elektronskih komunikacija, u skladu sa zakonom o elektronskim komunikacijama i zakonom kojima se uređuje tajnost podataka, zaštita podataka o ličnosti i zaštita neobjavljenih podataka i ostvarivanje i drugih prava, u skladu sa ovim Opštim uslovima i Zakonom o elektronskim komunikacijama.

**Član 29. Podaci o Pretplatniku**

1. Telekom je dužan da lične podatke ili podatke o pravnom subjektivitetu Pretplatnika dobijene po Ugovoru čuva u tajnosti
2. Podatke o Pretplatniku Telekom može koristiti u svrhu registracije, zaključivanja, izvršavanja, izmjene ili raskida pretplatničkog ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe operatora Univerzalnog servisa imenika i informacija i nadležnih organa, u skladu sa zakonom, a u druge svrhe uz izričitu saglasnost Pretplatnika koju može da opozove u svakom trenutku. Saglasnost Pretplatnika čini sastavni dio Ugovora.
3. Pretplatnik je dužan da pisanim ili elektronskim putem, u roku od 15 dana od dana izvršene promjene obavijesti Telekom o promjeni ličnih podataka, broj lične karte/pasoša, adrese, broja žiro računa, PDV-a, PIB-a, i o svakoj promjeni podataka bitnih za urednu dostavu pismenih pošiljaka (obavještenja, računa i dr) i svaku drugu promjenu koja mijenja svrhu i sadržinu ovog Ugovora (smrt pretplatnika, seoba u drugi stan ili poslovnu prostoriju i dr.). Ukoliko Pretplatnik ne obavijesti Telekomu o navedenoj promjeni te zbog toga pismena pošiljka (obavještenje, račun i dr.) ne može bit dostavljena Pretplatniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena.

**Član 30. Zasnivanje pretplatničkog odnosa sa stranim licima**

1. Stranim fizičkim licem u smislu ovih Opštih uslova smatra se lice koje nema crnogorsko državljanstvo, a stranim pravnim licem smatra se pravno lice čije je sjedište u inostranstvu.
2. Uslovi zasnivanja pretplatničkog odnosa definisani ovim Opštim uslovima se odnose i na zasnivanje pretplatničkog odnosa sa stranim licima.
3. Telekom u cilju zaštite od eventualnih troškova i štete koje pretplatnik strano lice korišćenjem usluga može prouzrokovati ima pravo da uvede i da odredi drugi vid zaštite svojih potraživanja.

**Član 31. Cijene komunikacionih usluga**

1. Cijene usluga i druge komercijalne uslove utvrđuje Telekom u skladu sa svojom poslovnom politikom. Mjesečna pretplata za usluge i cijene usluga kao i sve ostale naknade koje Telekom naplaćuje utvrđene su cjenovnikom. Cjenovnikom su obuhvaćene i cijene tarifnih paketa kao i dodatnih usluga Telekoma.
2. Telekom zadržava pravo na izmijenu cijena svojih usluga. Telekom je dužan da u slučaju izmjena cijena usluga o tome obavijesti Pretplatnika pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a, kada je to moguće, 30 dana prije primjene istih.
3. Ukoliko Pretplatnik koga je Telekom blagovremeno obavijestio o promjeni cijena saglasno prethodnom stavu na isti ne pristane (ukoliko je promjena na štetu Pretplatnika) dužan je da o tome, u pisanoj formi, obavijesti Telekom u datom roku od 30 dana, čime će se Ugovor raskinuti bez obaveze Pretplatnika da plati naknade utvrđene po osnovu raskida.
4. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmijenu ne obavijesti Telekom u definisanom roku smatraće se da je ovu izmijenu prihvatio.
5. Sa Cjenovnikom usluga Telekoma Pretplatnik se može upoznati u svim poslovnicama Telekoma i na internet stranici na zvaničnom sajtu [www.telekom.me](http://www.telekom.me)
7. Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijena instalacije čine jednokratne naknade i iste Pretplatnik plaća za uslugu na način utvrđen ponudom.



8. Mjesečna naknada za pristup mreži ( ili mjesečna naknada za dijeljeni pristup mreži i/ili mjesečna naknada za dodatne višekanalne funkcionalnosti - u daljem tekstu zajedno: mjesečna naknada za pristup mreži) čini naknadu za uslugu pristupa telekomunikacionoj mreži Telekoma. Mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje svakomjesečno putem redovnog računa za komunikacione usluge i čini posebnu stavku na računu

9. Mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje od dana kada je pretplatnička terminalna oprema priključena na mrežu Telekoma bez obzira da li je Pretplatnik koristi ili ne.

10. Ako pretplatnički odnos traje kraće od 30 dana, mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje na način što se obračunava proporcionalno broju dana na način definisan Ugovorom i ponudom.

11. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje do dana prestanka pretplatničkog odnosa. Pretplatnik plaća samo jednu naknadu za pristup mreži, bez obzira koliko usluga istovremeno koristi. Ukoliko Pretplatnik otkáže uslugu po osnovu koje plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži, preuzima obavezu plaćanja iste po osnovu druge izabrane usluge.

12. Cijene usluga Telekoma se naplaćuju putem računa za komunikacione usluge, po završetku obračunskog perioda. Obračun se vrši svakog zadnjeg dana u mjesecu za protekli mjesec (obračunski period), a koji dan se uzima kao datum izdavanja računa.

13. Telekom neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uredne uplate ukoliko je Pretplatnik dao netačne ili nepotpune podatke ili je na obrascu za plaćanje (uplatnica) unio pogrešan broj računa ili druge podatke neophodne za pravilno evidentiranje uplate. Pretplatnik je dužan da dokaže i dostavi dokaz o izvršenoj uplati.

14. Račun za komunikacione usluge se dostavlja na adresu koju Pretplatnik naznači za dostavljajnje računa . Račun za komunikacione usluge se može dostavljati pretplatniku putem pošte ili, po njegovom zahtjevu, elektronskim putem (račun u elektronskoj formi). Pretplatnik podnosi zahtjev za dostavu računa u elektronskoj formi na propisanom obrascu Telekoma ili zahtjevom koji je elektronski upućen Telekomu u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore.

15. Bez obzira da li je račun dostavljen u pisanoj ili elektronskoj formi, račun se smatra dostavljenim sedmi dan od dana izdavanja računa, koji je naznačen na računu.

16. Ukoliko Pretplatnik odustane od zahtjeva za dostavu računa elektronskim putem dužan je da o istom blagovremeno obavijesti Telekom, podnošenjem zahtjeva za dostavu računa putem pošte.

17. Telekom račun za komunikacione usluge neće dostavljati na adresu Pretplatnika naznačenu za dostavljajnje računa ukoliko je isto Pretplatnik zahtijevao. Pretplatnik dati zahtjev može podnijeti pisanim putem na obrascu propisanom od strane Telekoma ili u drugoj formi koja može da se sačuva kao trajni zapis. Dati zahtjev Pretplatnik može opozvati u bilo kojem trenutku, Telekom će u datom mjesecu Pretplatniku pozivom, SMSom ili pisanim obavješjenjem pružiti informacije o predmetnom računu, kao i o mogućnosti preuzimanja istog u prodajnim mjestima Telekoma.

18. Pretplatnik koji ne primi račun se ne oslobađa od obaveze plaćanja istog u propisanom roku, odnosno Pretplatnik je u obavezi da zatraži prepis računa u prodajnim mjestima Telekoma.

### **Član 32. Uslovi plaćanja za komunikacione usluge**

1. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge, te da iznos novčane obaveze iz računa izmiri u roku od 8 dana po prijemu računa. Smatraće se da je 7 (sedmi) dan od dana izdavanja (naznačen na računu) dan prijema računa

2. Pretplatnik račun iz člana 31 stav 17 može da izmiri ili po preuzimanju istog ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog racuna.

### **Član 33. Postupak za aktiviranje dodatnih usluga i korisničkih paketa**

1. Pretplatnik aktivira dodatne usluge i korisničke pakete iz ponude Telekoma za izabrani servis na način koji je objavljen za aktiviranje istih, te se sa danom aktivacije tražene dodatne usluge ili korisničkog paketa zaključuje aneks Ugovora.

2. Dokaz da je zahtijevao aktiviranje dodatne usluge, ukoliko isti nije podniet u pisanoj formi, Telekom će obezbijediti Pretplatniku po njegovom zahtjevu.

### **Član 34. Seoba usluge**

1. U slučaju preseljenja u drugi stan ili poslovnu prostoriju ne teritoriji iste ili druge mjesne mreže Pretplatnik ima pravo da zahtijeva od Telekoma da izvrši seobu usluge.

2. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev, u pisanoj formi, u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Poslije naznačenog roka za seobu Pretplatnik ne može raspolagati uslugom koji je do tada koristio na postojećoj adresi. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi.
3. Telekom je u obavezi da u roku od 8 dana od dana naznačenog u zahtjevu izvrši priključenje na komunikacionu mrežu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.
4. Pretplatnik ima pravo da zadrži isti pretplatnički broj. Ukoliko Pretplatnik zahtijeva seobu i priključenje na optičku komunikacionu mrežu ima pravo da zadrži isti pretplatnički broj.
5. Za izvršenu uslugu seobe Pretplatnik plaća iznos propisan Cjenovnikom.

### **Član 35. Refundiranje sredstava u slučajevima kada nije ispunjen ugovoreni nivo kvaliteta ili kada Davalac usluga svojom greškom nije omogućio korišćenje usluga**

1. Ukoliko u datom mjesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge, uključujući i prigovor na vrijednosti minimalne brzina pristupa Internetu koju Telekom garantuje Pretplatniku, te po tom osnovu zahtjev za obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Telekoma ili utvrđena odlukom nadležnog organa.
2. Ukoliko se prihvati prigovor Telekom će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene). Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i- ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.
3. Ukupno umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene).
4. Telekom nije odgovoran za štetu nastalu usljed neispravnosti opreme obezbijedene od strane Pretplatnika, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik, kao ni za štetu koja nastane usljed dejstva više sile ( vremenska nepogoda, zemljotresi, poplava, rat, požar, poplave i sl.) ili nestanka električne energije i dr. štetu nastalu zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao uticati
5. Telekom nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telekom nije mogao da utiče (događaji nastali kao posljedica dejstva više sile).
6. Telekom je dužan da prije zaključenja Ugovora upozna Pretplatnika da u slučaju nestanka električne energije na strani Pretplatnika usluga neće biti dostupna. Stoga Telekom nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik po tom osnovu može da pretrpi. Ukoliko se usluga prenosa govora pruža putem IP tehnologije to u slučaju nestanka električne energije, bilo na strani Pretplatnika ( ili na strani pozvanog broja), usluga neće biti dostupna, te Telekom nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik po tom osnovu može da pretrpi.

### **Član 36. Postupak za rješavanje prigovora i odlučivanje po prigovorima Pretplatnika**

1. Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvaliteti raspoloživosti usluga, kao i na visinu računa za pružene usluge.
2. Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi nadležnoj službi Telekoma odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog. Prigovor na račun iz člana 31 stav 17, Pretplatnik može podnijeti u roku od 8 dana od dana preuzimanja istog u prodajnom mjestu Telekoma ili u roku od 8 dana od dana prijema prvog narednog računa
3. Po prigovoru Pretplatnika Telekom je dužan donijeti odluku sa obrazloženjem u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.
4. Do odlučivanja po prigovoru Pretplatnik je u obavezi da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za tri prethodna obračunska perioda.
5. Ukoliko Telekom odbije prigovor ili ne odluči u utvrđenom roku, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji .
6. U slučaju sudskog spora nadležan je sud prema mjestu zaključenja Ugovora.

### **Član 37. Mjere i postupak koji se sprovode u slučaju neizmirivanja dugovanja za pružene usluge i rok u kojem se mjere sprovode**



1. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge u skladu sa članom 32 stav 1 ovih Opštih uslova.
2. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze iz prethodnog stava, ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pismenog obavještenja .
3. Ukoliko pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, Telekom može Pretplatniku privremeno isključiti odlazne pozive, odnosno izabranu uslugu ,obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto (putem govornog automata i/ili Extra TV).
4. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku od 40 dana od dana privremenog isključenja Telekom može trajno prekinuti pružanje komunikacionih usluga (ne ranije od navedenog roka), raskinuti pretplatnički odnos . Ugovor će se od tog momenta smatrati jednostrano raskinutim.
5. Telekom je obavezi da pisanim putem obavjesti Pretplatnika o raskidu pretplatničkog odnosa.
6. Telekom zadržava pravo da ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjela potraživanja u datom roku ista naplati angažovanjem drugog pravnog lica za naplatu potraživanja/
7. Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostali dug po prethodno preduzetim aktivnostima: opomena, privremeno isključenje, trajno isključenje i raskid pretplatničkog odnosa Telekom će postupak naplate potraživanja vršiti preko nadležnog organa.

### **Član 38. Trajanje Ugovora**

1. Pretplatnički odnos za usluge se može saglasno ponudi Telekoma zasnovati na neodređeno vrijeme sa obaveznim minimalnim periodom trajanja, ili na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja ili na određeno vrijeme za period ne duži od dvije godine. Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa i datum početka istog se utvrđuje Ugovorom .
2. Pretplatnički odnos se može zasnovati i na određeno vrijeme u maksimalnom trajanju od godinu dana, a u skladu sa ponudom Telekoma.
3. U slučaju da je Pretplatnik iskazao potrebu da nastavi da koristi ugovorene usluge i po isteku ugovorenog perioda (za Ugovor zaključen na određeno vrijeme) dužan je da o istom obavijesti Telekom u pisanoj formi 30 dana prije isteka ugovorenog perioda i isto će se urediti aneksom Ugovora.

### **Član 39. Ograničenja usluge Pretplatniku**

1. Telekom može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno Pretplatnika isključiti i raskinuti Ugovor, ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u ugovorenom roku, u slučaju zloupotrebe usluge/nedozvoljenih radnji, te uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi.

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

- (1) ako se pretplatnički broj i/ili terminalna oprema koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama Ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže Telekoma (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Pretplatnika ili ukoliko Pretplatnik obavlja pozive putem govornih automata i-ili na drugi način u broju od 700 min na 350 različitih brojeva u toku jednog sata, Po navedenom Telekom će mjeriti indikatore zloupotrebjenog saobraćaja u smislu ove tačke na osnovu: reklamacija korisnika o netačnoj identifikaciji pozivajućeg krajnjeg korisnika, upozerenja od strane sistema Telekoma za otkrivanje zloupotrebe saobraćaja kao i na druge načine;
- (2) ako se koristi terminalna/telekomunikaciona oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom Telekoma, kao i ako se koriste usluge na način koji može ugroziti telekomunikacionu mrežu i pružanje usluga u istoj;
- (3) ako se vrši distribucija nezatraženih poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način a naročito objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, navode i tvrdnje koje treća lica dovode u zabludu;
- (4) ukoliko se utvrdi bilo kakva vrsta zloupotrebe poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;



- (5) ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa broja Pretplatnika i posle opomene Telekoma nastavi da uznemirava ili vrijeđa druge pretplatnike ili treća lica,
- (6) ukoliko Pretplatnik ili drugo lice koje ima pristup uslugama Telekoma koje koristi Pretplatnik, zloupotrijebi mogućnost pristupa internetu u cilju neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podliježu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.) radi preprodaje istog, pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom,
- (7) ukoliko Pretplatnik zloupotrijebi uslugu prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbjednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih pretplatnika;
- (8) ukoliko Pretplatnik koristi usluge za neovlašćen pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu, uključujući i pokušaje skeniranja mreža, hostova i servisa;
- (9) ukoliko Pretplatnik postavlja internet sajtove sa programima i podacima čijim pristupom ili aktiviranjem od strane trećih lica može biti izvršena neka od nedozvoljenih aktivnosti;
- (10) ukoliko Pretplatnik šalje podatke ili zahtjeve sa podacima u količinama koji prevazilaze uobičajene i mogu da izazovu zagušenje komunikacionih kanala;
- (11) ako se koriste komunikacioni kanali za pružanje komunikacionih usluga trećim licima bez neophodnih dozvola i saglasnosti nadležnih organa,
- (12) ukoliko Pretplatnik vrši nadgledanje ili presrjetanje komunikacije ili poruka trećih lica;
- (13) ukoliko Pretplatnikova oprema postane prijetnja za druge korisnike ili mreže (zaražena virusom ili sličnim softverom), a Pretplatnik po obaviještenju Telekoma u datom roku ne otkloni uzrok otkrivene prijetnje;
- (14) kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe usluga, a koje bi se po standardima i/ili poslovnim običajima utvrdile kao takve.

Telekom zadržava pravo da po zahtjevu nadležnog državnog organa prekine uslugu te blokira sadržaje u cilju prevencije i suzbijanja širenja radikalnih i nasilno-ekstremističkih sadržaja na internetu i očuvanja sajber prostora Crne Gore i sprečavanja bilo kojih zloupotreba iz spektra elektronskih incidenata koji čine prijetnju za bezbjednost ljudi/države, kao i sadržaje/ događaji i incidente u kojima su učestvovalе terorističke organizacije i/ili pojedinac .

2. Telekom nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba pretrpe pretplatnik/ci ili bilo koje treće lice ili sam Pretplatnik. Pretplatnik je odgovoran Telekomu, drugom pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika i zloupotrebe usluga, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz ovog člana.

3. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora te i zloupotreba po prethodnom stavu Telekom je dužan da, a u zavisnosti od stepena pričinjene povrede, odnosno zloupotrebe, upozori Pretplatnika (pozivom, SMS ili dr. elektronskom porukom) privremeno onemogućujući korišćenje usluge o čemu, bez odlaganja, obavještava pretplatnika u pisanom obliku. Ukoliko Pretplatnik ponavlja kršenje obaveza utvrđenih Ugovorom i/ili ovim Opštim uslovima, Telekom ima pravo da raskine Ugovor, u skladu sa odredbama tog Ugovora i ovim Opštim uslovima.

4. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Telekom će obezbijediti ( usluga govornog servisa) dolazne pozive i dostup hitnim službama, osim ukoliko bi to predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušavanje sigurnost i integritet mreže od strane Pretplatnika.

5. Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.

6. Telekom ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku i/ili trećem licu zbog privremenog isključenja.

7. Po prestanku razloga za ograničenje Telekom će Pretplatniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključivanje Pretplatnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Telekoma.

**Član 40. Jednostrani raskid Ugovora**

1. Ako je Pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu u pogledu visine iznosa na računu ili u pogledu izvršavanja pojedinih prava Pretplatnika, a isti je u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa, Telekom neće preduzeti mjere ograničenja pristupa svojim uslugama iz prethodnog člana do konačne odluke Agencije. Do konačne odluke Agencije Telekom neće uskratiti pružanje usluga i pristup ikorišćenje brijeva hitnih službi i besplatnog broja službe za korisnike.
2. Ako Pretplatnik nije platio nesporni dio računa u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama Ugovora ili ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telekom će trajno isključiti Pretplatnika i prekinuti sa pružanjem svih usluga. Ugovor se od tog trenutka smatra jednostrano raskinutim.
3. Telekom je obavezi da obavjesti Pretplatnika o raskidu pretplatničkog odnosa.

**Član 41. Naknada za raskid Ugovora prije isteka roka**

1. U slučaju otkaza Ugovora prije isteka definisanog perioda iz člana 38 od strane Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da Telekomu plati mjesečne cijene 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 Pretplatnika. Navedene naknade Pretplatnik nije u obavezi da plati ukoliko je do raskida Ugovora došlo iz razloga što Telekom nije u mogućnosti da ispuni ugovorene obaveze, kao i u slučaju kada su izmjene uslova korišćenja usluga nepovoljnije za Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove.
2. U slučaju raskida Ugovora od strane Telekoma krivicom Pretplatnika i dr., Telekom ima pravo da od Pretplatnika zahtijeva samo plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini cijene uređaja, opreme, odnosno popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario do dana raskida.
3. Ukoliko je Pretplatnik dobio opremu koja je vlasništvo Telekoma, to je u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, dužan da istu vrati Telekomu ispravni neoštećenu, u suprotnom je dužan da naknadi vrijednost iste na način uređen Ugovorom.

**Član 42. Privremeno ograničenje usluga radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže**

1. Telekom može, bez saglasnosti Pretplatnika, privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.
2. U slučaju privremenih ograničenja iz stava 1 ovog člana Telekom je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostavi Agenciji, kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad.
3. Telekom je dužan da o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti Pretplatnika, na odgovarajući način.
4. U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge iz stava 1 ovog člana, Telekom je dužan da umanjuje mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.
5. Telekom će obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, neprekidno 24 sata 7 dana u nedelji, besplatnim pozivom na broj 12711 ili 1500 (fizičko lice) i broj 12711 ili 1515 (pravno lice).

**Član 43. Neželjene komunikacije I neželjene komunikacije zloupotrebom elektronske pošte**

1. Pretplatnik je dužan da upotrebu automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faksa ili elektronske pošte za pozive prema korisniku, radi direktnog marketinga, vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.
2. Davalac usluga je dužan da Pretplatniku omogući selekciju dolazne elektronske pošte koja sadrži neželjene elektronske poruke ili štetan sadržaj, na brz i jednostavan način.
3. Davalac usluga je dužan da na svojoj internet stranici (www.telekom.me) objavi, na jasan način, adresu elektronske pošte za prijavu zloupotreba i da odgovori na svaki prigovor u vezi sa zloupotrebom elektronske pošte, u roku od osam dana od dana prijema tog prigovora putem elektronske pošte.
4. Pretplatnik se Ugovorom obavezuje na zabranu slanja neželjenih elektronskih poruka, te je dužan da preduzime odgovarajuće (predložene) mjere radi sprječavanja zloupotreba korisničkog naloga elektronske pošte.
5. Kada Davalac usluga primi dokaz da je Pretplatnik poslao neželjenu elektronsku poruku ili da je korisnički nalog elektronske pošte bio zloupotrijebljen, utvrdiće činjenično stanje i u zavisnosti od stepena pričinjene



zloupotrebe i upozoriti Pretplatnika ili privremeno onemogućiti upotrebu korisničkog naloga elektronske pošte o čemu će, bez odlaganja, obavjestiti Pretplatnika u pisanom obliku. Ako Pretplatnik ponavlja kršenje obaveze Davalac usluga ima pravo da trajno izbriše Pretplatnikov korisnički nalog elektronske pošte i raskine Ugovor, uz obavezu Pretplatnika da izmiri naknade utvrđene Ugovorom i ponudom po osnovu raskida. Odredbe ovog stava ne primjenjuju se na Pretplatnika za koga se utvrdi da je zloupotrebu pripadajućeg korisničkog naloga elektronske pošte prouzrokovalo treće lice, osim u slučaju kada Pretplatnik nije postupio u skladu sa upozorenjima Davaoca usluga za preduzimanje mjera zaštite.

**Član 44. Distancioni ugovor i ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija Telekoma**

1. Distancionu prodaju ili prodaju izvan poslovnih prostorija Telekom će, kada se steknu uslovi, vršiti u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima koji se uređuje zaštita potrošača i elektronski potpis.

**Član 45. Završne odredbe**

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

2. Nakon dobijanja saglasnosti iz prethodnog stava Telekom će ove Opšte uslove objaviti na svojoj internet stranici ([www.telekom.me](http://www.telekom.me)) i u najmanje dvije dnevne novine koje se distribuiraju na teritoriji Crne Gore, i učiniti ih dostupnim, bez naknade, na zahtjev Pretplatnika u štampanoj formi u svojim poslovnicama ili na drugi odgovarajući način.

3. Način objavljivanja informacija iz prethodnog stava propisuje Agencija.

4. Telekom ne smije sa Pretplatnikom zaključiti pretplatnički ugovor za koji nije prblavljena saglasnost Agencije.

5. Telekom zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova u cilju prilagođavanja pozitivnim propisima i/ili tržišnim uslovima i iste će, po dobijanju saglasnosti od Agencije, objaviti na način propisan stavom 2 ovog člana.

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

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

**Crnogorski Telekom a.d. Podgorica**