

## Ponuda sa uslovima korišćenja usluge Cloud Call Centar

Podgorica, 1. oktobar 2021. godine

### I - Predmet, sadržaj i cijene Usluge

#### Član 1.

1.1. Ovom Ponudom sa uslovima korišćenja usluge Cloud Call Centar (u daljem tekstu, zavisno od konteksta: Ponuda sa uslovima korišćenja ili Ponuda) se definišu uslovi korišćenja usluge putem koje je Korisniku omogućen pristup aplikaciji Cloud Call Centar koja Korisniku omogućava korišćenje pozivnog centra (u daljem tekstu: Usluga).

1.2. Usluga omogućava realizaciju odlaznih i dolaznih poziva ili kampanja prema poslovnim korisnicima putem raznih komunikacijskih „kanala”

- Usluga se koristi:
  - S bilo koje lokacije (u poslovnom prostoru, od kuće, u pokretu)
  - Preko bilo koje mreže (mobilne, fiksne)
  - Putem bilo koje tehnologije (klasičnih telefona, VoIPa, računara, tableta, pametnih telefona)
- Komunikacijski kanali su:
  - govorni - standardni govorni Call centar za dolazne i odlazne pozive
  - chat – instant poruke
- Usluga razlikuje 3 tipa korisnika:
  - Agent (zaposleni)
  - Supervisor (kontrolor)
  - Administrator (upravlja uslugom)

#### Član 2.

2.1.Ovom Ponudom Telekom obezbeđuje korišćenje Usluge putem paketa usluga sa sadržajem i mjesečnom pretplatom:

Tabela »Paket usluga«

Paket	Mjesečna pretplata (bez PDVa)	Mjesečna pretplata (sa PDV-om)	Sadržaj:
Osnovni paket	12.31	14.90	U paket je uključeno: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licence za rad za               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Jednog supervizora</li> <li>o Dva agenta istovremeno</li> </ul> </li> <li>- Obrada dolaznih poziva</li> <li>- Vremensko preusmjeravanje poziva*</li> <li>- Manualno birani odlazni pozivi iz Call centra</li> <li>IVR osnovni - Mogućnost snimanja najavne poruke koju Klijent čuje prilikom pozivanja Call centra</li> <li>- Statistika</li> </ul>

\* na brojeve iz fiksne ili mobilne mreže Crnogorskog Telekoma.

2.2. Korisnik se po ovoj Ponudi Pretplatničkim ugovorom za Cloud usluge (u daljem tekstu: Ugovor) opredjeljuje za paket usluga iz prethodnog stava. Nakon prihvatanja zahtjeva Korisnika Telekom će u najkraćem roku omogućiti korišćenje Usluge u skladu sa odabranim paketom.

2.3. Po ovoj Ponudi Korisnik ima mogućnost da uz dati paket aktivira i dodatnu uslugu i/ili dodatne licence/kanale po cijenama za iste u skladu sa Cjenovnikom usluga informacionog društva Crnogorskog Telekom koji je istaknut na web adresi: [www.telekom.me](http://www.telekom.me). Aktiviranje dodatnih usluga, odnosno licenci/kanala Korisnik može izvršiti prilikom zaključivanja Ugovora ili naknadno podnošenjem zahtjeva za isto koji će kao aneks čini sastavni dio Ugovora.

2.4. Preduslov za korišćenje Usluge je pristup Internetu i odgovarajući internet pretraživač (Firefox 49+, Chrome 49+). Pristup Internetu Korisnik osigurava samostalno i nezavisno od ove Usluge, i predmetni pristup i prenos podataka nisu predmet ovih Uslova niti se naplaćuju po ovim Uslovima, već su predmet i naplaćuju se po važećim cijenama i uslovima za prenos podataka utvrđenim od strane pružaoca internet usluge Korisniku. Shodno navedenom, Telekom ne odgovara Korisniku za eventualne prekide ili greške u Internetskoj vezi, odnosno pri prenosu podataka, kao niti za eventualnu štetu koja bi uslijed takvih prekida/grešaka nastala ili mogla nastati kod Korisnika. Usluga je dostupna i na mobilnom telefonu za korisnike Android operativnog sistema, iOS verzija nije dostupna. Ako se za logovanje koristiti računar potrebno je da budu uključene slušalice sa mikrofonom. Ukoliko aplikacija traži da se dozvoli pristup mikrofONU, treba ga omogućiti.

### Član 3.

3.1. Cijena korišćenja Usluge po ovoj Ponudi se sastoji od:

- cijene mjesečne pretplate za korišćenje Usluge po datom paketu iz tabele »Paket usluga« iz prethodnog člana,
- naknada za instalaciju/ uspostavljanje Usluge u iznosu od 82.64. Eur bez PDVa (100 Eur sa PDVom),
- ukoliko Korisnik za potrebe Cloud Call Centar aktivira broj, koji nije kratki kod ili 080 xxx xxx, za korišćenje istog je dužan platiti mjesečnu naknadu 6,17 Eur sa PDVom (5,1 Eur bez PDVa) svakog mjeseca.

3.2. Cijene su sa i bez PDV-a i date su sa primjenom matematičkog pravila zaokruživanja.

3.3. **Pogodnosti:** Telekom po ovoj Ponudi Korisniku koji zaključi Ugovor na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom od 12 mjeseci, obezbjeđuje pogodnosti koje čine:

- korišćenje Usluge bez obaveze plaćanja naknade za instalaciju/uspostavljanje Usluge iz stava 3.1. ovog člana.

### Član 4.

4.1. Mjesečna pretplata se počinje obračunavati od dana aktivacije Usluge i Korisniku se naplaćuje cijeli iznos mjesečne, pretplate iz date tabele za Uslugu nezavisno od toga koji dan u mjesecu je aktivirana Usluga, odnosno prestao Ugovor, osim ukoliko nije drugačije naznačeno u Cjenovniku Usluge. Naknada za korišćenje Usluge će se naplaćivati putem računa Telekom koji će Telekom izdavati po isteku obračunskog perioda.

4.2. Korisnik je obavezan platiti Telekomu račun u cijelosti do dana dospjeća navedenog na računu. U slučaju kašnjenja sa plaćanjem računa, Telekom ima pravo naplatiti zakonsku zateznu kamatu u skladu sa važećim propisima. Ako Korisnik ima prigovor na račun, obavezan je u roku dospjeća platiti nesporni dio, i u opisu plaćanja izričito navesti koji dio i u odnosu na koju stavku iskazanu na računu plaća i smatra nespornom. U odnosu na sporni dio računa, Korisnik je obavezan u roku od 8 dana od prijema računa, uputiti Telekomu pisani prigovor, te navesti razloge osporavanja predmetnog računa, u protivnom Telekom zadržava pravo onemogućiti korišćenje svih Usluga i drugih usluga navedenih na tom računu. Telekom će donijeti odluku o osnovanosti prigovora, te o istom pisanim putem obavijestiti Korisnika u roku od 8 dana od prijema prigovora. Da bi Korisnik nesmetano mogao koristiti Uslugu, neophodno je da izmiri i druge prispjela plaćanja za usluge koja su preduslov za korišćene Usluge tj. račune za fiksnu telefoniju, kratki kod/free phone 0800, račun za internet pristup (ukoliko ga omogućava Telekom).

4.3. Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospjeća navedenog na računu, kao i račune za usluge koja su preduslov za korišćene Usluge tj. račune za fiksnu telefoniju/krtaki kod/free phone 0800, račun za internet pristup Telekom će upozoriti Korisnika na uobičajen način da će Telekom onemogućiti dalje korišćenje usluga koje su preduslov za korišćenje Usluge što podrazumijeva i korišćenje Usluge, ukoliko Korisnik ne podmiri svoje dugovanje. U tom slučaju Telekom neće odgovarati Korisniku za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog onemogućavanja korišćenja Usluge i/ili Aplikacije. Mjesečnu pretplatu za sve navedene servise sa uračunatom dužinom ostvarenog razgovora po ugovorenoj tarifi Korisnik će plaćati putem ispostavljenih računa/faktura u roku od 15 dana od dana izdavanja istog. Korisnik je saglasan da se nakon isteka ugovorenog roka za izmirenje obaveze ispostavljeni račun/faktura smatra opomenom i bez upućivanja pismenog obavještenja. Ukoliko Korisnik ne izmiri račun/fakturu u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun/faktura stekao svojstvo opomene, Telekom će privremeno isključiti Korisnika i onemogućiti privremeno korišćenje Cloud Call Centar usluga, uključujući i telefonske usluge u okviru Cloud Call Centra. Ukoliko Korisnik dospjela potraživanja ne izmiri u narednom roku roku od 60 dana, od dana privremenog prekida, Telekom može trajno prekinuti pružanje usluga. Na sve dospjele, a u roku neizmirene račune/fakture Telekom

će obračunavati i naplaćivati zakonom propisanu zateznu kamatu. Korisnik potvrđuje da je upućen u važeći Cjenovnik usluga Crnogorskog Telekom-a i prihvata obavezu da uredno i blagovremeno u roku označenom na ispostavljenom računu izmiruje ugovorene usluge.

4.4. Telekom je ovlašten da potraživanja koje ima prema Korisniku ustupiti trećim licima, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu Korisnik ne snosi troškove ustupanja ni bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupanja potraživanja.

4.5. Korisnik je obavezan o svakoj promjeni podataka o Korisniku navedenih u Zahtjevu i Ugovoru (na primjer: kompanija - ime, adresa, mail adresa) obavijestiti Telekom bez odlaganja pisanim putem, te snosi odgovornost za svu štetu nastalu uslijed neispunjenja ove obaveze.

## Član 5.

5.1. Ugovor se po ovoj Ponudi zaključuje na neodređeno vrijeme sa obaveznim minimalnim periodom trajanja od 12 mjeseci, ili na neodređeno vrijeme bez minimalnog perioda trajanja. Minimalni period počinje da teče danom aktivacije usluge na strani Korisnika. Korisnik se Ugovorom opredjeljuje za perioda trajanja Ugovora.

5.2. U slučaju da Korisnik bez krivice Telekomu raskida Ugovora prije isteka utvrđenog minimalnog perioda na koji je zaključen, Korisnik je dužan da plati naknade u visini mjesečnih pretplata preostalih do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja, date pogodnost po članu 3 stav 3.3., kao i sve ostale obaveze dospjele do dana raskida.

5.3. Po isteku minimalnog perioda trajanja, svaka strana može otkazati Ugovor na zahtjev upućenom drugoj strani bez navođenja razloga, uz poštovanje otkaznog roka od 30 (trideset) dana.

5.4. Svaka strana može raskinuti Ugovor pisanom obaviještenjem s trenutnom primjenom u slučaju, ako druga strana nastavi s povredom, odnosno neizvršavanjem svojih obaveza navedenih u ovom Ugovoru i/ili ne ukloni posljedice nastalih povreda u roku od 30 (trideset) dana nakon dostavljanja pisanog obaviještenja u kojem se ta povreda navodi.

5.5. U slučaju neizmirenja dospjele novčane obaveze niti u roku od 60 kalendarskih dana od privremenog prekida pružanja usluge iz člana 4, Telekom ima pravo raskinuti ovaj Ugovor s trenutnim dejstvom.

5.6. Telekom ima pravo raskinuti Ugovor s trenutnom primjenom u slučaju da Korisnik ne postupa u skladu s članom 5. ovih Uslova.

5.7. U slučaju raskida Ugovora u skladu prethodnim stavom i stavom 5.4. ovog člana, Telekom neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati Korisniku uslijed takvog raskida Ugovora.

5.8. Pravo na raskid s trenutnim dejstvom postoji i u slučaju ako je pokrenut ili bude pokrenut stečajni ili sličan postupak protiv druge strane.

5.9. Korisnik otkazuje/raskida Ugovor podnošenjem zahtjeva Telekomu u prodajnim centrima: Biznis centra ili T-Centar ili preko predstavnika prodaje zaduženog za kompaniju.

5.10. Ukoliko Telekom otkazuje/raskida Ugovor, obaviještenje će dostaviti Korisniku na adresu Korisnika navedenu u zahtjevu i Ugovoru, odnosno adresu koju mu Korisnik dostavi u skladu sa članom 4, ili na adresu elektronske pošte koju mu Korisnik dostavi u skladu sa članom 4 ove Ponude.

5.11. Strane neće se smatrati odgovornim za neispunjenje svojih obaveza, te za štete koje su povezane s tim neispunjenjem, ako je neispunjenje nastalo kao posljedica događaja više sile.

5.12. Korisnik je obavezan platiti sve naknade za Usluge pružene do dana prestanka Ugovora.

5.13. Ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

## II - Uslovi korišćenja:

### Član 6. Pojmovi i definicije

6.1. U smislu ovih Uslova, svaki od dolje navedenih pojmova i definicija ima sljedeće značenje:

1. **Portal je** web stranica Telekomu putem koje je Korisniku omogućen pristup aplikaciji Cloud Call Centar koja

Korisniku omogućava korišćenje pozivnog centra, čiji detaljni opis i popis funkcionalnosti je naveden u ovoj Ponudi. Pojam Portal uključuje i izdanja i/ili ažurirane verzije i/ili nove verzije Portala koje Telekom učini dostupnima Korisniku u okviru Usluge.

2. **Licenca** je pravo korišćenja Usluge, odnosno pristupa Portalu istovremeno samo sa jednog računara. Jedna Licenca omogućava Korisniku korišćenje ponuđenih funkcionalnosti Usluge, kako je detaljno opisano u članu 1 ove Ponude sa uslovima korišćenja i Cjenovniku iz člana 1. Pojašnjenja radi, Korisnik može ugovoriti više Licenci.
3. **Usluga** je pravo korišćenja Portala i sadržaja dostupnog putem Portala te njegovo održavanje u skladu sa specifikacijom u ovim Uslovima.
4. **Korisnik** je pravno lice (poslovni korisnik) koji sa Telekomom zaključuje Ugovor za svoje poslovne potrebe.
5. **Korisnički podaci** su svi podaci obrađeni u vezi sa Uslugom, a koji se direktno ili indirektno odnose na Korisnike.
6. **Dan** označava kalendarski dan, osim ukoliko drugačije nije izričito navedeno u ovim Uslovima.
7. **Klijent** jeste svaka osoba kontaktirana od strane Korisnika pomoću Cloud Call Centra. Podatke o Klijentima skuplja, unosi i za njih odgovora Korisnik.

## Član 7. Način pružanja Usluge

7.1. Korisnik da bi mogao koristiti telefonske servise raspoložive unutar Cloud Call Centra, pored uslova definisanog članom 2 stav 2.2. , neophodno je da:

- Korisnik ima dodjeljen telefonski specijalnog broja Telekoma: 19xxx bez prefixa mrežne grupe ili
- Korisnik ima zakupljen telefonski kod 080 xxx xxx "freephone" ili
- Korisnik ima dodjeljen Cloud Call Centar broj 0x0 xxx xxx

Usluge kratki kod 19xxx i free phone usluge nisu predmet ovih Uslova i ne naplaćuju se po ovim Uslovima, već su naplaćuju se u skladu važećim ugovorima, cijenama i načinima plaćanja navedenim u ugovorima za predmetne usluge. Ukoliko Korisnik ostvaruje odlazne pozive ostvareni saobraćaj preko Cloud Call Centra se tarifirati po cijenama koje važe za tarifni paket Standard iz zvaničnog Cjenovnika Crnogorskog Telekoma.

7.2. Ugovorne strane saglasno utvrđuju da su ovom Ponudom sa uslovima korišćenja, zahtjevom i Ugovorom definisane sve pojedinosti u vezi vrste, opsega i kvaliteta Usluge.

7.3. U skladu s ovom Ponudom, Telekom Korisniku omogućava korišćenje Portala, za svoje poslovne potrebe, a kako je definisano ovom Ponudom.

7.4. Za korišćenje Usluge potreban je funkcionalni računar i pristup Internetu, koje Korisnik sam obezbjeđuje.

7.5. Prenos podataka koji se koristi za pristup Internetu nije, saglasno članu 2 (stav 2.2.), predmet ove Ponude sa uslovima i ne naplaćuje se po ovoj Ponudi, već je to uređeno odgovarajućim uslovima davaoca usluge pristupa Internetu koj isto i naplaćuje.

7.6. Telekom ima pravo angažovati i podizvođače za pružanje Usluge.

## Član 8. Korisnička podrška

8.1. Telekom pruža korisničku podršku u pogledu Usluge na način i pod Uslovima definisanim u nastavku ove Ponude i datim priložima.

8.2. U okviru održavanja, Telekom će preduzeti sve razumne mjere kako bi:

- l osigurao kontinuirane funkcionalnosti Portala,
- l pružio telefonsku pomoć pri rješavanju problema pri korišćenju Portala.

8.3. U prijavi kvara, odnosno problema pri radu Portala potrebno je navesti:

- l adresu i telefon Korisnika, te ime ovlašćene osobe koja prijavljuje kvar/problem,
- l što precizniji opis kvara/problema.

## Član 9. Obveze i odgovornosti Korisnika

9.1. Radi izbjegavanja nejasnoća, Korisnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku radnju i/ili propust u vezi s Portalom, odnosno Uslugom, u skladu sa uslovima, uputstvima Telekoma za korišćenje Usluge i bilo kojim drugim njihovim uputstvima u vezi s Uslugom, kao i s važećim propisima Crne Gore.

9.2. Korisnik se obavezuje dati Telekomu tačne i potpune informacije potrebne za korišćenje Portala, odnosno Usluge, te pružanje korisničke podrške.

9.3. Korisnik je isključivo odgovoran za primjenu i sprovođenje svih potrebnih mjera radi čuvanja tajnosti i sigurnosti korisničkog imena i lozinke koju mu je Telekom dodijelio u svrhu korišćenja Portala, odnosno Usluge, u skladu s važećim propisima Crne Gore i ovom Ponudom sa uslovima korišćenja. Ako Korisnik posumnja ili sazna da je njegovo korisničko ime i/ili lozinka, kompromitovani, to jest da je istima ostvaren neovlašćeni pristup i/ili korišćenje, obavezan je o tome odmah obavijestiti Telekom i to putem Call podataka datih u zahtjevu.

9.4. Korisnik nije ovlašćen iskorištavati ime Usluge i/ili trgovačke znakove koje koristi Telekom.

9.5. Korisnik će biti odgovoran Telekomu te će biti dužan naknaditi svu štetu nastalu Telekomu i/ili trećoj strani nepravilnim i/ili neovlašćenim korišćenjem imena Usluge i/ili drugih znakova koje koristi Telekom.

9.6. Korisnik se obavezuje Uslugu koristiti isključivo za sopstvene potrebe i na način koji ne ugrožava funkcionalnost i rad Usluge. Korisnik garantuje da će Uslugu koristiti u skladu sa ovom Ponudom i uslovima korišćenja, uputstvima Telekoma za korišćenje Portala i bilo kojim drugim Telekomovim uputstvima u vezi s Uslugom, kao i s primjenjivim pozitivnim propisima Crne Gore te poštovati pravila ponašanja na Internetu i preporuke ponašanja na mreži. Korisnik snosi svu odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom u ovoj Ponudi i uslovima korišćenja.

Korisnik se obavezuje da će predmetnu Uslugu koristiti u skladu sa uslovima definisanim ovom Ponudom sa uslovima korišćenja za sopstvene namjene, i bez prava preprodaje istog i/ili da svojim korisnicima ili trećim stranama omogući pružanje servisa, a na način koji bi imalo negativne finansijske ili tehnološke posljedice po Telekom (tranzit telefonskog saobraćaja iz inostranstva preko internet mreže ili drugih oblika komutacijskih i ostalih mreža, korišćenje servisa van zone geografskog područja u kojem je predviđeno, tj. van područja Crne Gore i druge slične situacije).

U slučaju utvrđivanja takvog nenamjenskog korišćenja servisa, Telekom će jednostrano raskinuti Ugovor i teretiti Korisnika sa naknadom svih šteta nastalih po tom osnovu.

9.7. Korisnik je u potpunosti odgovoran za sadržaj saopštenja, izjava i podataka koja prenosi i skladišti putem Usluge, te će Telekomu nadoknaditi svu nastalu štetu u slučaju nedopuštenog djelovanja Korisnika korišćenjem Usluge, kao i u slučaju prenošenja ili čuvanja nezakonitog sadržaja. Telekom ne vrši pregled niti nadgleda navedene podatke i sadržaje koje Korisnik skladišti ili prenosi korišćenjem Usluge.

9.8. Korisnik garantuje Telekomu da sadržaj koji na osnovu ovog Ugovora razmjenjuje sa Klijentima ili na bilo koji način postavlja na Cloud Call Centar Telekoma neće sadržavati:

- sadržaj koji krši važeće propise Crne Gore;
- sadržaj koji je neetičan ili nemoralan (koji na primjer širi mržnju i netoleranciju, ili sadrži bilo kakav oblik pornografije i sl.);
- sadržaj koji sadrži viruse ili slične štetne softverske programe;
- sadržaj koji je namijenjen kriminalnim aktivnostima ili organizacijama;
- sadržaj koji predstavlja povredu prava trećih, uključujući ali ne ograničeno na patente, autorska prava i prava intelektualnog vlasništva, programe i uputstva o hakovanju, ili pozivanju na ilegalne aktivnosti.

9.9. U slučaju da Korisnik postane svjestan kršenja prethodne tačke ovih Uslova, odmah će o istome obavijestiti Telekom i na Telekomu onemogućiti Klijentu korišćenje Usluge, odnosno pristup istom. U slučaju da Korisnik navedeno ne učini, Telekom zadržava pravo takav sadržaj Klijenta ukloniti sam, te u navedenom slučaju neće biti obavezan nadoknaditi Korisniku bilo kakvu štetu koja bi mu uslijed toga mogla posredno ili neposredno nastati.

9.10. Korisnik je obavezan prilikom komunikacije sa Klijentima putem Cloud Call Centra poštujući važeće pozitivne propise, što uključuje ali nije ograničeno na:

- obavezu Korisnika kao trgovca da u slučaju upotrebe telefona, identitet Korisnika kao trgovca, kao i komercijalna svrha poziva moraju biti izričito navedeni prilikom započinjanja razgovora;
- zabranu Korisniku da koristi Cloud Call Centar za dugotrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem

telefona, elektronske pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije. Podatke o izvršenim razgovorima Korisnik može čuvati u Cloud Call Centru na ograničeno vrijeme od 6 mjeseci nakon čega se podaci brišu. Telekom nema uvid u navedene podatke.

9.11. Korisnik je isključivo odgovoran za svako postupanje i svaku aktivnost u vezi s ličnim i drugim podacima svojih Klijenata koje prikuplja i skladišti korišćenjem Usluge.

9.12. Ukoliko Korisnik upotrebljava Uslugu Cloud Call Centar u svrhe pružanja usluga korišćenjem kratkog koda (19xxx) ili 0800 uslugu, obavezan je sa Telekomom zaključiti poseban ugovor o pružanju navedenih usluga.

9.13. U slučaju da Telekom sazna o povredama uslova iz ove Ponude od strane Korisnika, Telekom će odmah o istome obavijestiti Korisnika i privremeno mu onemogućiti pristup Portalu, odnosno korišćenje Usluge. U slučaju ponovljenog kršenja ovih Uslova od strane Korisnika, Telekom zadržava pravo u potpunosti onemogućiti Korisniku dalje korišćenje Usluge i raskinuti Ugovor, te zahtijevati naknadu štete nastale po tom osnovu.

## Član 10. Pravo korišćenja

10.1. Telekom ustupa Korisniku neisključivo, sadržajno i vremenski ograničeno, te neprenosivo pravo korišćenja Portala, uključujući i sav softver koji će Korisnik koristiti na Portalu u okviru Usluge, isključivo za sopstevene potrebe, na području Crne Gore. Jedna Licenca daje Korisniku pravo na korišćenje Usluge, odnosno pristup Portalu istovremeno samo na jednom računaru.

10.2. U svrhu izbjegavanja eventualnih nesporazuma, Korisnik ne stiče pravo vlasništva ili bilo kakvo drugo pravo u pogledu Portala, softvera iz prethodnog stava osim onih prava korišćenja koja su izričito navedena u ovoj Ponudi sa uslovima korišćenja .

10.3 Korisnik nije ovlašten modifikovati, prilagoditi, promijeniti, prevoditi ili stvarati izvedene radove iz Portala i/ili navedenog softvera, te nije ovlašćen isto kopirati, umnožavati, instalirati, spajati s drugim softverom, vršiti obrnuti inženjering, dekompilirati ili na drugi način pokušavati pribaviti izvorni kod Portala i/ili opisanog softvera, razvijati ili raditi nove verzije Portala i/ili softvera iz stava 10.1 ovog člana, kao niti isto distribuirati, podlicencirati ili koristiti na bilo koji način osim kako mu je to izričito dozvoljeno prethodnim stavom. Portal i softver iz stava 10.1 ovog člana se smatra isključivim i neotuđivim vlasništvom Telekoma, odnosno njegovih davaoca licenci na koje Telekom, odnosno njegov davaoc licenci polaže sva prava uključujući i prava korišćenja, prodaje, razvoja i prilagođavanja.

10.4 Korisnik je odgovoran nadoknaditi svu eventualno nastalu štetu Telekomu i svim nosiocima prava intelektualne svojine u pogledu zahtjeva, postupaka, dugovanja, šteta, troškova i izdataka, koja proizlaze iz zahtjeva zasnovanog na Korisnikovom kršenju odredbi ovog člana, a posebno patentnih prava, autorskih prava, licenci, trgovačkih tajni, robnih marki ili drugih intelektualnih prava trećih lica.

10.5. U slučaju da je podignut zahtjev ili je pokrenut postupak zbog kršenja patentnih i/ili autorskih prava, licencija, trgovačkih tajni, robnih marki i/ili drugih intelektualnih prava trećih lica ili postoji opravdano očekivanje Telekoma ili nosioca intelektualne svojine nad Portalom i/ili softverom iz stava 10.1 ovog člana da će takav postupak biti pokrenut, Telekom može o svom trošku preduzeti potrebne i moguće mjere da izbjegne kršenje ili navodno kršenje tih prava u daljem pružanju Usluga. To se posebno može učiniti izmjenom ili zamjenom odgovarajućeg dijela Usluge, a što može uključivati i zamjenu i/ili izmjenu Portala i/ili softvera iz stava 10.1. ovog člana ili uređenjem odnosa na način da će biti omogućeno korišćenje prava koja su prekršena ili za koje se sumnja da se krše.

## Član 11. Ograničenja garancije

11.1. Usluga se korisniku pruža u konačnom obliku, po principu „kako je“ („as is“) te se isključuje bilo kakva garancija u pogledu bilo kakvih materijalnih ili drugih nedostataka Portala i/ili Usluge. Iako se Portal konstantno ažurira, testira i održava, Telekom ne može garantovati: (i) da prilikom korišćenja Usluge neće doći do grešaka u radu Portala i (ili) neprestani rad Portala, te da tom prilikom neće doći do eventualnih kvarova. U svakom slučaju Telekom će preuzeti sve korake da kvar/grešku otkloni u najkraćem mogućem roku, a kako je definisano i u opisu korisničke podrške iz člana 8.

11.2. U slučaju pojave bilo kakvih nedostataka Portala jedini zahtjevi Korisnika su vezani za zahtjev za pružanje

korisničke podrške, te se izričito u najvećem opsegu dopuštenom zakonom isključuju ostali zahtjevi i/ili pravni lijek. U najvećem opsegu predviđenom zakonom isključene su bilo kakve garancije u pogledu Usluge, pisana, usmena, izričita, implicirana, garancije u pogledu izvođenja, prikladnosti upotrebe i slično.

## Član 12. Odgovornost za štetu

12.1. Odgovornost Telekomu za štetu nastala Korisniku radnjom ili propuštanjem ograničena je na odgovornost za običnu (direktnu) štetu, a odgovornost za indirektnu/posljedičnu štetu kao što je, ali ne i ograničeno na, izmaklu korist i/ili dobit ili gubitak podataka ili potraživanja trećih lica i slično, isključena je.

## Član 13. Ažuriranje

13.1. U okviru Usluge moguće je samostalno, automatsko i besplatno ažuriranje Portala na nove verzije. Ta ažuriranja su dizajnirana s namjerom da poboljšaju, poprave ili unaprijede Uslugu, a mogu imati oblik ispravke grešaka u sistemu, unaprjeđenja funkcija, novih modula Portala ili kompletno novih verzija. Korisnik je saglasan da takva ažuriranja Telekom dostavlja Korisniku bez promjena ovih Uslova.

13.2. Ažuriranje će se sprovoditi u redovnim i vanrednim intervalima.

## Član 14. Povjerljivost

14.1. Strane ne smiju otkrivati povjerljive informacije koje se odnose ili su vezane uz Ugovor neovlašćenim osobama ili bilo kojoj trećoj strani bez prethodne pisane saglasnosti druge strane, što uključuje, ali bez ograničenja na komercijalne, finansijske, tehničke ili strateške informacije koje je jedna strana povjerila drugoj za vrijeme trajanja Ugovora, a posebno ne smiju otkrivati gore navedene informacije konkurentima druge strane.

14.2. Strana koja prekrši obavezu o povjerljivosti informacija iz ovog člana odgovorna je za svu štetu, bez bilo kakvih ograničenja, uzrokovanu drugoj strani kao posljedica povrede obaveze o povjerljivosti informacija.

14.3. Nijedna strana nije odgovorna za otkrivanje ili korišćenje povjerljivih informacija koje:

- su već poznate ili postanu poznate javnosti, osim ako je riječ o povredi Ugovora ili
- moraju biti otkrivene na osnovu zakona, u skladu sa zahtjevom nadležnih vlasti.

14.4. Odredbe ovog člana ostaju na snazi trajno.

## Član 15. Ustupanje

15.1. Ugovor zaključen po ovoj Ponudi sa uslovima korišćenja obvezuje ugovorne strane i njihove univerzalne pravne sljedbenike. Niti jedna strana nije ovlašćena, bez prethodnog pisanog odobrenja druge strane, ustupiti Ugovor na bilo koje treće lice. Telekom i Korisnik saglasno utvrđuju da navedeno prethodno pisano odobrenje, naročito u slučaju ustupanja povezanim društvima, neće uskratiti bez valjanog razloga.

## Član 16. Djelimična ništavost

16.1. Ako bilo koja od odredbi ove Ponude sa uslovima korišćenja postane nezakonita, nevaljana ili neizvršiva u bilo kojem pogledu a u skladu sa važećim propisima, to neće ni na koji način uticati na zakonitost, valjanost ili izvršivost ostalih odredbi ove Ponude saq uslovima korišćenja.

16.2. Telekom i njegov davaoc licence i Korisnik su saglasni da će odredba koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva njihovom međusobnim sporazumom biti zamijenjena zakonitom, valjanom odnosno izvršivom odredbom, a koja će po svojoj svrsi te namjeri Telekomu i Korisnika odgovarati odredbi koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva

## Član 17. Viša sila

17.1. Telekom i Korisnik nisu odgovorni za neispunjavanje bilo koje obveze navedene u ovom Ugovoru, ako je neispunjavanje uzrokovano događajem više sile (koji je definisan kao događaj izvan kontrole ugovornih strana i nezavisano o njihovoj volji) koji indirektno utiče na ispunjavanje obaveza ugovornih strana iz Ugovora i koji ne može biti uzrokovan nepažnjom ugovorne strane, budući da ugovorna strana nije mogla predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti takve uslove, pod uslovom da je pogođena strana obavijestila drugu stranu po ovom članu Ponude.

17.2. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na:

- a) elementarne nepogode,
- b) rat, pobunu, nemire ili ratno stanje,
- c) štrajk, usporavanje rada, bojkot ili druge industrijske akcije, embargo, ograničenja itd.
- d) pandemije/epidemije.

17.3. U slučaju događaja više sile, pogođena strana će učiniti sve kako bi ispunila svoje obveze iz Ugovora. Ako događaj više sile onemogućava ispunjavanje dijela Ugovora i ako taj dio nije ključan za izvršenje Ugovora u cjelini, pogođena strana će nastaviti ispunjavati svoje obveze u dijelu koji nije pogođen višom silom.

17.4. Strana pogođena događajem više sile dužna je odmah i u pisanom obliku obavijestiti drugu stranu, navodeći koje od svojih obaveza ne može ispuniti zbog događaja više sile uz procjenu perioda u kojemu neće moći ispunjavati svoje obveze.

17.5. Ako bi nastupili događaji ocijenjeni kao viša sila, rokovi određeni Ugovorom će se nastojati prilagoditi obostranim dogovorom strana, ali u slučaju da događaj više sile traje duže od 60 (šezdeset) dana, strane mogu raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom, nakon što pisanim putem jedna strana obavijesti drugu o tome.

## Član 18. Završne odredbe

18.1. Ova Ponuda sa uslovima korišćenja je uređena i tumače se u skladu sa zakonima Crne Gore.

18.2. Ova Ponuda sa uslovima korišćenja zamjenjuje sve prethodne usmene ili pisane, te druge direktne ili indirektne dogovore između Telekoma i Korisnika u pogledu sadržaja koji je uređen ovom Ponudom.

18.3. Ova Ponuda sa uslovima korišćenja će biti objavljena se na službenim internetskim stranicama Telekoma [www.telekom.me](http://www.telekom.me)

18.4. Telekom pridržava pravo izmjene uslova korišćenja Usluge o čemu će pravovremeno i na odgovarajući način obavijestiti Korisnika. U slučaju da su izmjene Uslova korišćenja nepovoljnije za Korisnika, Korisnik ima pravo ne prihvatiti takve izmjene te u roku od 30 dana od prijema obavještenja raskinuti Ugovor pisanim obaviještenjem s trenutnim učinkom, a u kojem slučaju je obavezan podmiriti svoje obveze za Usluge pružene do dana prestanka Ugovora. Podrazumijeva se da je Korisnik primio obaviještenje u roku od 3 dana od slanja e-mail poruke na e-mail adresu Korisnika naznačenu na Zahtjevu, odnosno posljednju e-mail adresu koju je Korisnik dostavio Telekomu u skladu sa članom 4 ove Ponude.

18.5. Ova Ponuda čini sastavni dio Ugovora.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica