



## Ugovor o korisničkom odnosu za prepaid mobilnu telefoniju

Zaključen između:

1. **Crnogorski Telekom a.d.Podgorica, ul.Moskovska 29,( u daljem tekstu: Davalac usluga)**
2. **Korisnik prepaid usluga Crnogorskog Telekomu lični podaci o korisniku su dati u obrascu za registraciju; u daljem tekstu: Korisnik)**

### Član 1. Predmet Ugovora:

1. Ovim ugovorom o korisničkom odnosu za prepaid mobilnu telefoniju (u daljem tekstu:Ugovor) Davalac usluga i Korisnik uredjuju medjusobna prava i obaveze u vezi sa korišćenjem usluga mobilne telefonije Davaoca usluga na prepaid osnovi putem prepaid paketa izbranog od strane Korisnika i dodjele korisničkog broja radi pristupa javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekomu.

2. Korisnik po ovom Ugovoru bira prepaid tarifni paket iz ponude Davoca usluga. Karakteristike izabranog prepaid paketa, cijena i uslovi korišćenja istog su definisani ponudom koja čini sastavni dio ovog Ugovora (u daljem tekstu: Ponuda). Korisnik tokom trajanja Ugovora može izabrani prepaid paket promijeniti na način uređen Ponudom.

### Član 2. Odredba o saglasnosti Korisnika za obradu ličnih podataka

1.Lični podaci Korisnika koji zaključuje ovaj Ugovor su dati u obrascu za registraciju koji Davalac usluga popunjava prilikom kupovine prepaid tarifnog paketa od strane Korisnika. Davalac usluga može obradivati lične podatke o Korisniku dobijene po ovom Ugovoru u svrhe predviđene obrascem za registraciju i saglasno pozitivnim propisima.

2. Potpisivanjem obrasca za registraciju Korisnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem ovog Ugovora i ponudom za izabrani paket, te da iste u cjelosti prihvata.

### Član 3. Rokovi i uslovi za priključenje terminalne opreme

1. Davalac usluga se obavezuje da u roku od 8 dana od dana kad Korisnik to zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, omogućiti pristup svojoj mreži. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili drugih okolnosti na koje Davalac usluga nema uticaja.

2. Korisnik ne smije priključiti terminalnu opremu na javnu mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu koja ne ispunjava uslove propisane pozitivnim zakonskim propisima, odnosno ako ne ispunjava uslove zaštite i bezbjednosti korisnika i drugih lica i zaštite životne sredine, ako se njenom upotrebom ne omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra, odnosno ako izaziva štetne smetnje, kao i ukoliko ne ispunjava druge zakonske uslove.

3. Korisnik je dužan da čuva i tehnički ispravno održava sopstvenu terminalnu opremu, te snosi i odgovornost za istu.

### Član 4. Tehničke karakteristike terminalne opreme Davaoca usluga

1. Davalac usluga 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 Korisnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. O navedenom se Korisnik može informisati i pozivom na broj koji je istaknut na datoj internet stranici. Prilikom izbora opreme Korisnik mora voditi računa o navedenom, te u slučaju nepodudarnosti dužan je da izvrši prilagođavanje operativnog sistema sopstvene opreme.

2. Davalac usluga je dužan da i opremu koju nudi Korisniku i njene tehničke karakteristike objavi na datoj internet adresi. Davalac usluga Korisniku uz opremu koju nudi isporučuje i upustvo za upotrebu na crnogorskom jeziku, kao i garantni list za isti.

3. Korisnik je dužan da se pridržava upustava o korišćenju opreme.

### Član 5. Zasnivanje korisničkog odnosa

1. Ovaj Ugovor se smatra zaključenim danom kupovine prepaid tarifnog paketa i potpisivanja obrasca za registraciju, a prava i obaveze po istom teku od dana aktiviranja SIM kartice. Korisnik se sa ovim Ugovorom, Ponudom i sa »Opštim uslovima pružanja usluga javnih mobilnih elektronskih komunikacija Crnogorskog Telekomu« može upoznati i na internet stranici [www.telekom.me](http://www.telekom.me) ili iste može, bez naknade, preuzeti u štampanoj formi u poslovnica Davaoca usluga.

2. Davalac usluga ima pravo da odbije Korisnika za zaključenje Ugovora iz sledećih razloga: ako Korisnik ne dostavi i/ili ne pruži na uvid identifikaciona dokumenta; ako je Davalac usluga raskinuo korisnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane Korisnika; 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.

### SIM kartica

3.Korisnik kupuje prepaid paket koji sadrži : informativnu brošuru koja sadrži osnovne informacije o načinu korišćenja usluga na prepaid osnovi (aktiviranje, tarifni modeli, dopuna i provjera računa, način preuzimanja ovog Ugovora/ponude u poslovnica Davaoca usluga i dr.), kao i SIM kartica . Korisnik pokreće proceduru uključivanja na mobilnu mrežu na način: Korisnik umeće u sopstveni mobilni telefon SIM karticu i nakon uključenjaj unosi dodijeljeni PIN 1 broj čime se i aktivira SIM kartica. Aktiviranjem SIM kartice iz prepaid tarifnog paketa Korisniku se aktiviraju osnovne usluge: govorni servis, SMS, MMS i Data. Pored navedenih usluga Korisnik može ili prilikom zaključenja ovog Ugovora ili tokom trajanja istog aktivirati i prepaid dodatne usluge (zaštićeni broj, identifikacija poziva, preusmeravanje poziva, Mobile e-mail i dr.).

4. Informacije o PIN-kodu i PUK-kodu daju se Korisniku u zaštićenom omotu paketa. Podaci o PIN-kodu i PUK-kodu su tajni. Korisnik će se smatrati direktno odgovornim za svaku zloupotrebu ili neovlašćeno korištenje SIM kartice kao i PIN i PUK kodova.

5. Korisnik se obavezuje da Davaocu usluga obavijesti u slučaju oštećenja, gubitka ili krađe SIM-kartice u najkraćem roku uz obavezno navodjenje identifikacionih podataka ( korisnički broj,PIN-kod...) radi utvrđivanja vjerodostojnosti prijave.

6.Period važenja dodijeljene SIM kartice se definise Ponudom za izabrani prepaid tarifni paket.

### Član 6. Prava, obaveze, odgovornosti i ograničenja Korisnika

1. Korisnik ima pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži u roku iz člana 3, ukoliko postoje tehničke mogućnosti; nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, ugovorenog kvaliteta, raspoloživosti i sigurnosti, po javno dostupnim cijenama; i drugih prava, u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima.

2. Pored prava iz prethodnog stava Korisnik potvrđuje da je upoznat da može da zahtijeva, bez naknade, i kontrolu utroška prepaid računa(listing), s tim što je tom prilikom dužan da priloži ličnu kartu radi identifikacije. Davalac usluga nije u obavezi da izda detaljne informacije u slučaju da su ti podaci nedostupni zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa zakonom.

3. Po zahtjevu Korisnika Davalac usluga će mu, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti zabranu prikazivanja broja kod pozvanog broja (identifikacija poziva). Korisnik je upoznat da se navedena zabrana ne odnosi na pozive koje Korisnik ostvari prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi.

4. Korisnik odgovara za tačnost ličnih podataka koje je dao prilikom popunjavanja obrasca za registraciju

5. Korisnik je dužan da u cilju izbjegavanja neočekivanih, neželjenih troškova prilikom korišćenja opreme za mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu u područjima Crne Gore u kojima postoji mogućnost preuzimanja signala inostranog roming operatora ( jači signal) izvrši manualni izbor operatora, te vrši i redovnu kontrolu stanja pozivanjem kratkog koda \*122# ili dr. način utvrđen Ponudom za izabrani tarifni paket. Ukoliko Korisnik ne postupa u skladu sa ovom odredbom preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja nastalih po tom osnovu. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da je Korisnik postupao u skladu sa ovom odredbom ali se odlucio da i dalje nastavi da koristi mrežu inostranog roming operatora( jači signal) Korisnik preuzima i obavezu izmirivanja potraživanja nastalih po tom osnovu. Područja na kojima postoji mogućnost preuzimanja signala drugog operatora ( jači signal) čine područja koja nisu pokrivena signalom Davaoca usluga. O područjima koja su pokrivena signalom Davaoca usluga Korisnik se može informisati na web stranici [www.telekom.me/pokrivenost.nsp](http://www.telekom.me/pokrivenost.nsp).

6. Korisnik je odgovoran za zloupotrebu ili neovlašćeno korišćenje svoje SIM kartice, kao i svojih PIN i PUK kodova.

#### **Član 7. Obaveze, odgovornosti i ograničenja Davaoca usluga**

1. Davalac usluga se obavezuje da Korisniku omogući korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima.

2. Davalac usluga ne odgovara za :

- pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponuđene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama u Crnoj Gori, ili za usluge evidentirane od strane drugog operatora mobilne mreže u područjima Crne Gore gdje se može preuzet signal mreže drugog operatora (preuzet jači signal) po stavu 5 prethodnog člana.
- marketinški ili neki drugi sadržaj informativnih usluga, npr. informativne usluge koje obezbjeđuju druga lica mimo Davaoca usluga, ali preko mobilne mreže Davaoca usluga shodno članu 11 stav 10 ovog Ugovora. Davalac usluga je dužan da ta druga lica upozori da navedene marketinške i informativne usluge ( putem SMS ili MMS , poziv) prema korisniku može da vrši samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

3. Davalac usluga se obavezuje da podatke o saobraćaju Korisnika, čuva i obrađuje u okviru djelatnosti za koje je registrovan i za potrebe realizacije ovog Ugovora.

4. Davalac usluga se obavezuje da obezbijedi da podaci o Korisniku ne budu dostupni drugim licima osim samom Korisniku i licima koje Korisnik ovlasti, kao i i u slučaju zahtjeva nadležnog organa.

5. Davalac usluga ne odgovara za zloupotrebu korisničkog odnosa koja je rezultat pristupa trećeg lica sigurnosnim kodovima (PIN kod i PUK kod) .

6. Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Korisnik može da pretrpi zato što nije mogao da ostvari pristup željenoj usluzi zbog događaja i okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče.

#### **Član 8. Mogućnost pozivanja brojeva hitnih službi, kao i ograničenja koja se odnose na hitne službe**

1. Davalac usluga je dužan da putem poziva ili SMS-a, bez naknade, omogući pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi. Davalac usluga je dužan da omogući hitnim službama prikazivanje podataka o broju i lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima

2. Davalac usluga nije odgovoran za štetu koju Korisnik može da pretrpi zato što nije mogao da ostvari pristup navedenom broju zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče (viša sila), uključujući i nestanak električne energije bilo na strani korisnika usluga ili na strani pozivanog broja.

#### **Član 9. Informacije o uslovima koji ograničavaju pristup i/ili korišćenje usluga**

1. Davalac usluga može, bez saglasnosti Korisnika, privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže . Davalac usluga je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostavi Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (dalje: Agencija), kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad. Davalac usluga je dužan da o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti korisnike, na odgovarajući način.

2. Pored navedenog, uslovi koji ograničavaju pristup i korišćenje usluge su i kada Davalac usluga utvrdi da Korisnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način što je koristi suprotno Ugovoru. Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Korisnika u najkraćem mogućem roku.

#### **Član 10. Minimalni ponuđeni nivo kvaliteta usluge**

1. Davalac usluga se obavezuje da se stara o kvalitetu usluge koje pruža, te je u tom smislu ovlašćen da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluge.

2. Davalac usluga Korisniku nudi sljedeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- Vrijeme odziva službe za korisnike. 50% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku. 50% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Učestalost raskinutih veza : <1%
- Učestalost neuspješnih SMS : <3%
- Prosjecno vrijeme prenosa SMS poruka : <10 sekundi
- Učestalost neuspješnih MMS poruka: <50%
- Prosjecno Vrijeme prenosa MMS poruka: <3 minuta
- Učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži: <1.5%
- Vrijeme uspostavljanja poziva: prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde) -5,66; vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde) -7,34; prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde) - 3,96; vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva (sekunde) -4,23.
- 

Zbog karakteristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopolasnog pristupa internetu, Davalac usluga ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopolasnog interneta zavisi od tehnologije koju operator nudi, izbora terminalne opreme, broja korisnika koji dijele resurse bazne stanice, kao i uslova za prostiranje signala (nesmetana optička vidljivost, blizina bazne stanice i vremenski uslovi).

3. Davalac usluga se obavezuje da Korisnika prilikom zasnivanja korisničkog odnosa obavijesti da nema obavezu i mogućnost da cijeli naseljeni prostor teritorije Crne Gore pokrije signalom tj da postoje područja teritorije Crne Gore koji nijesu pokriveni mrežom. Korisnik se o pokrivenosti naseljenog prostora Crne Gore mrežom Davaoca usluga može informisati na web stranici <http://www.telekom.me/pokrivenost.nsp>.

4. Davalac usluga će Korisnika prilikom zasnivanja korisničkog odnosa informisati da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Davaoca usluga postoji mogućnost da usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu.

5. Davalac usluga je u obavezi da održava mrežu za mobilnu telefoniju u skladu sa propisanim standardima koji važe u ovoj oblasti.

6. Davalac usluga je dužan da obezbijedi kvalitet, sigurnost i zaštitu elektronskih komunikacionih usluga koje Korisniku pruža od zloupotrebe trećih lica, a u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

7. Davalac usluga 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 zbog nestanka električne energije kod Korisnika ili zbog događaja za koje je odgovoran Korisnik i/ili treća strana, niti je obavezan da obezbijedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju Korisnik pretrpi po tom osnovu.

8. Davalac usluga će Korisnika prilikom zasnivanja korisničkog odnosa informisati da korisnički odnos uključuje usluge mobilne komunikacije na unutrašnjoj i inostranim mrežama sa kojima Davalac usluga ima zaključene ugovore u roamingu. Korisnik sa listom roming partenera i njihovim uslugama može upoznati putem Ponude i na web stranici Davaoca usluga [www.telekom.me](http://www.telekom.me). Upotreba inostrane mreže regulisana je propisima inostranog operatora.

9. Davalac usluga ne odgovara za pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost ponuđene usluge u drugim komunikacionim mrežama ili podataka o razgovorima evidentiranim od strane drugog komunikacionog operatora

#### **Usluge drugih lica koje se pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga**

10. Davalac usluga ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga. Davalac usluga je odgovoran za kvalitet veze svoje komunikacione mreže.

11. Davalac usluga je dužan da drugo lice iz prethodnog stava ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti u formi koja omogućava da ista bude sačuvana (pisanim ili elektronskim putem, SMS i sl).

12. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Davaoca usluga se naplaćuju sa prepaid računa Korisnika.

13. Davalac usluga je dužan da u slučaju prigovora Korisnika po osnovu iznosa iz prethodnog stava, kvaliteta i sadržaja tih usluga omogući Korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovom Ugovoru. Davalac usluga će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koju se odnosi dati prigovor.

#### **Korišćenje mobilne mreže:**

14. Davalac usluga je dužan i ovlašćen je da preuzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluga, ali i da uvodi restrikcije radi obezbjeđenja zadovoljavajućeg funkcionisanja i održavanja mreže mobilne telefonije, ili radi sprječavanja zloupotrebe mreže.

15. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Korisnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava i koristi suprotno Ugovoru, Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluge, s tim što će o prekidu obavijestiti Korisnika u najkraćem mogućem roku.

#### **Član 11. Informacije o postupcima koje Davalac usluga primjenjuje za mjerenje i upravljanje saobraćajem radi izbjegavanja zagušenja u mreži, kao i informacije o načinu na koji ti postupci mogu uticati na kvalitet usluga**

1. Davalac usluga obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete.

2. Davalac usluga, u svrhu sprečavanja zagušenja u mreži, preduzima planiranje i dimenzioniranje mreže i druge odgovarajuće metode, a u cilju postizanja kvaliteta korišćenja mrežnih resursa kako isto ne bi uticalo na kvalitet usluge. Davalac usluge obezbjeđuje 24h/7dana nadzor nad svim elementima, kapacitetima i performansama svoje mreže, kao i servisima koje nudi korisnicima. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog održavanja kroz automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagusenja ili prekida linkova) ili manualne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Davalac usluga ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike interneta. U slučaju degradacije i zagušenja, Davalac usluga obezbjeđuje prioritet po servisima: govorni servis, internet.

#### **Član 12. Ponudjene tipove usluga održavanja i usluga podrške Korisniku koje Davalac usluga pruža, kao i načine stupanja u kontakt sa tim službama**

1. Davalac usluga je u obavezi da održava mrežu za mobilnu telefoniju u skladu sa propisanim standardima koji važe u ovoj oblasti.

2. Davalac usluga radi nesmetanog i kvalitetnog korišćenja usluge obezbjeđuje Korisniku podršku besplatnim pozivom na broj 12711 ili 1500.

3. Korisnik je dužan da blagovremeno prijavljuje smetnje na broj iz prethodnog stava, koji je dostupan 24časa 7 dana u nedjelji za pomoć u rješavanju problema.

4. Korisnik može da vrši i redovnu kontrolu stanja na račun u pozivanjem kratkog koda- \*122# ili na dr. način definisan Ponudom za izabrani tarifni paket.

#### **Član 13. Ograničenja Davaoca usluga u korišćenju terminalne opreme**

1. Korisnik ne smije priključiti terminalnu opremu na javnu mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu koja ne ispunjava uslove iz člana 3 i člana 4 ovog Ugovora i druge uslove definisane pozitivnim propisima.

2. Davalac usluga je ovlašćen da suspenduje korisnički odnos ako Korisnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, da ograniči ili onemogući odlazne pozive sa opreme koji ometaju funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine korisnički odnos, s tim što će prije raskidanja korisničkog odnosa obavijestiti Korisnika o razlozima raskida.

#### **Član 14. Cijene, način tarifiranja u trenutku zaključenja Ugovora, način plaćanja**

1. Cijene prepaid tarifnog paketa i način tarifiranja su definisani Ponudom iz člana 1 ovog Ugovora.

2. Korisnik za korišćenje usluge Davocu usluga plaća sa unaprijed dopunjenog računa izabranog prepaid tarifnog paketa. Korisnik može da izabere i kupi kod Davaoca usluga prepaid paket iz aktuelne ponude sa određenom vrijednošću prepaid računa, kao i da vrši dopunu istog. Dopunu prepaid računa Korisnik može da vrši putem korisničkog vaučera ili na drugi način: elektronskom dopunom putem POS terminala, Web dopunom na adresi <http://telekom.me/webshop-prepaid-dopuna.nsp>, Extra TV dopuna, platomati, bankovne automate (J&A banking, europayment...), dopuna Prepaid2Prepaid (sa prepaid računa na prepaid račun), Postpaid2Prepaid (sa postpaid računa na prepaid račun). Zavisno od izabranog tarifnog paketa Korisnik može vršiti dopune na način uređen Ponudom za dati tarifni paket.

3. Novčana vrijednost korisničkog vaučera (koja je naznačena na vaučeru) ili drugog načina izvršene dopune prepaid računa dodaje se na račun Korisnika i Korisnik može da koristi usluge Davaoca usluga u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na prepaid računu Korisnika.

4. Davalac usluga će Korisnika prilikom izvršene dopune prepaid računa upoznati i sa rokom upotrebe izvršene dopune. Rok upotrebe korisničkog vaučera ili drugog načina dopune počinje teći od dana izvršene dopune prepaid računa. Ako u roku upotrebe korisničkog vaučera ili druge izvršene dopune dodje do dopunjavanja računa novim korisničkim vaučerom ili drugom dopunom, primjenjivaće se rok upotrebe vaučera, odnosno izvršene dopune koja ističe kasnije. Ako se vrijednost na prepaid računu Korisnika iskoristi prije isteka roka upotrebe vaučera, odnosno izvršene dopune, a Korisnik ne dopuni račun tada neće moći koristiti uslugu. Ako rok upotrebe vaučera, odnosno dopune istekne bez obzira na stanje računa Korisnika, Korisnik neće moći koristiti uslugusve dok ponovo ne dopuni račun. Ukoliko korisnik ne dopuni račun tokom perioda vazenja navedenog u Ponudu datog prepaid tarifnog paketa Davalac usluga po tom osnovu nema obavezu da Korisniku izvrši povraćaj preostale cijene prepaid tarifnog paketa ili isplati bilo koju drugu naknadu po osnovu neiskorišćenih resursa predmetnog prepaid tarifnog paketa.

5. Davalac usluga utvrđuje vrijednost prepaid paketa, korisničkog vaučera i vrijednost ostalih dopuna prepaid računa (minimalna i maksimalna vrijednost) o čemu će blagovremeno obavijestiti Korisnika na način uređen članom 19 ovog Ugovora.

6. Rok za korišćenje kredita sa prepaid računa, kao i period važnosti dodijeljenog broja su definisani Ponudom iz člana 1 ovog Ugovora.

7. Korisnik koji prenosi broj plaća jednokratnu naknadu za prenos broja operatoru u čiju mrežu broj prenosi u iznosu određenom od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštanksu djelatnost (u daljem tekstu: Agencija).

#### **Član 15. Način obavještanja o cijenama i načinu tarifiranja usluga, troškovima održavanja**

1. Davalac usluga zadržava pravo na izmijenu cijena svojih usluga. Davalac usluga je dužan da u slučaju povećanja cijena usluga o tome obavijesti Korisnika pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a najmanje 30 dana prije primjene istih.
2. Cijene usluga, kao i roaming cijene su date u Ponudi, a Korisnik se o istim može informisati i prije korišćenja istih na web stranici Davaoca usluga.
3. Davalac usluga se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu ([www.telekom.me](http://www.telekom.me)) drži objavljen cjenovnik, kao i da ga Korisniku učini dostupnim u svojim prodajnim mjestima.
4. Davalac usluga ne može određivati obaveze Korisniku po osnovu modernizacije, redovnog održavanja i razvoja mreže.

#### **Član 16. Mjere koje se primjenjuju u slučaju kada Korisnik ne vrši dopunu prepaid računa, zloupotreba poziva prema hitnim službama, uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja sigurnosti i integriteta elektronske komunikacione mreže**

1. Davalac usluga može ograničiti pristup usluzi, odnosno Korisnika isključiti i raskinuti Ugovor, ukoliko Korisnik ne izvrši dopunu računa na način uređen Ponudom, kao i u slučaju uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi.
2. Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora Davalac usluga će da na pouzdan način upozori Korisnika i odredi primjeren rok, a zavisno od učinjene povrede, za otklanjanje nepravilnosti. U suprotnom će Korisnika isključiti i raskinuti korisnički odnos. Davalac usluga nije dužan da Korisnika prethodno obavijesti ukoliko povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.
3. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama Davalac usluga će obezbijediti dolazne pozive i dostup hitnim službama, osim ukoliko bi to predstavljala ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušavanje sigurnost i integritet mreže od strane Korisnika.
4. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Korisnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način što omogućava trećim licima zloupotrebu usluga davaoca istih ili Korisnik vrši uznemiravanje drugih Korisnika Davaoca usluga ili drugih operatera mobilne ili fiksne telefonije i sl., Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Korisnika u najkraćem mogućem roku.
5. Po prestanku razloga za ograničenje Davalac usluga će Korisniku ponovo omogućiti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključenje Korisnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Davaoca usluga.

#### **Član 17. Način refundiranja sredstava Korisniku za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponudjenim uslovima**

1. Ukoliko je Korisnik podnio prigovor na kvalitet usluge, Davalac usluge će produžiti period važenja SIM kartice (validnost) za onoliko dana koliko usluga nije bila dostupna (srazmjerno trajanju prekida usluge).
2. Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet usluga ima pravo na naknadu štete isključivo ako je od strane Davaoca usluga ili drugog nadležnog organa utvrđeno da je dati kvalitet niži od ugovorenog.
3. Davalac usluga nije dužan da obešteti Korisnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao da utiče.

#### **Član 18. Način rješavanja sporova**

1. Korisnik ima pravo prigovora na pristup i kvalitet usluga i sl. Prigovor Korisnik podnosi odmah po utvrđivanju datih okolnosti. Korisnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi.
2. Po prigovoru Korisnika Davalac usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora i istu dostaviti Korisniku u pisanoj formi. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor ili ne odluči u datom roku od 8 dana Korisnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji.
3. U slučaju sudskog spora nadležan je sud prema mjestu zaključenja Ugovora.

#### **Član 19. Način obavještanja Korisnika o pristupanju izmjenama uslova utvrđenih Ugovorom I način ostvarivanja prava na raskid Ugovora**

1. Davalac usluga je dužan da, najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena uslova utvrđenih Ugovorom, o izmjeni, obavezno pisanim putem, na jasan način, kao i putem SMS-a kada je to moguće, obavijesti Korisnika.
2. U roku iz prethodnog stava Korisnik može otkazati Ugovor ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

#### **Član 20. Mogućnost izmjene i ukidanja korisničkog paketa za koji je zaključen Ugovor uz obavezu Davaoca usluga da Korisniku ponudi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket**

1. Davalac usluga može izvršiti izmjenу i ukidanja paketa usluga za koji je zaključen Ugovor. Davalac usluga će Korisniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.
2. O promjenama po ovom članu Davalac usluga je dužan da Korisnika obavijesti na način uređen prethodnim članom.

#### **Član 21. Vrijeme trajanja Ugovora i raskid**

1. Ovaj Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme.
2. Davalac usluga ima pravo da jednostranom izjavom volje raskine Ugovor i u slučaju da:
  - Korisnik koristi usluge suprotno odredbama Ugovora i pozitivnih propisa,
  - Korisnik koristi neodobrenu opremu, odnosno opremu koja ne ispunjava uslove propisane pozitivnim zakonskim propisima (ne ispunjava uslove zaštite i bezbjednosti korisnika i drugih lica i zaštite životne sredine, ako se njenom upotrebom ne omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra, odnosno ako izaziva štetne smetnje, kao i ukoliko ne ispunjava druge uslove po Zakonu o elektronskim komunikacijama).
  - Korisnik upotrebom SIM kartice dovodi u pitanje sigurnost mreže,
3. Korisnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga u bilo kojem trenutku jednostranom izjavom volje.

#### **Član 22. Zabrana Korisniku da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike**

1. Korisnik se obavezuje da se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Davaoca usluga ili drugim licima korisnicima mreže.
2. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da Korisnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način što obavlja djelatnost elektronskih komunikacija ili omogućava trećim licima korišćenje i zloupotrebu usluga ili Korisnik vrši uznemiravanje drugih Korisnika Davaoca usluga ili drugih operatera mobilne ili fiksne telefonije i sl., Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti Korisnika u najkraćem mogućem roku.

#### **Član 23. Prava i obaveze koje se odnose na unos i brisanje ličnih podataka u imenik**

1. Korisnik ima pravo da njegovi lični podaci budu unijeti u imenik Davaoca usluga.
2. Davalac usluga je dužan da uspostavi, objavi i ažurira imenik Korisnika javno dostupnih telefonskih usluga, osim Korisnika koji je u pisanoj formi zahtijevao zabranu unošenja svojih podataka u imenik.
3. Davalac usluga je dužan da Korisniku obezbijedi pravo na izmjene, dopune ili brisanje njegovih ličnih podataka iz imenika, bez naknade.

#### **Član 24. Vrstu mjera koje Davalac usluga može preduzeti kao odgovor na sigurnosne incidente i incidente koji ugrožavaju integritet mreže, ili predstavljaju prijetnju sigurnosti i integritetu mreže**

1. Davalac usluga je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga. Mjere se sprovode radi sprječavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Korisnika i povezane elektronske

komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti usluga i zaštite Korisnika od zlonamjernih aktivnosti,elektronskih sabotaža, prevara trećih lica i zloupotreba bilo koje vrste.

**Član 25. Završne odredbe**

1. Strane su saglasne da će sve sporove nastale po ovom Ugovoru ili u vezi sa istim rješavati mirnim putem. U suprotnom utvrđuju nadležnost suda prema mjestu zaključenja Ugovora.

2. Na ovaj Ugovor Agencija daje saglasnost u skladu sa pozitivnim propisima. Davalac usluga ne smije sa Pretplatnikom zaključiti Ugovor za koji nije pribavljena saglasnost Agencije.

3. Ovaj Ugovor je sačinjen u 2(dva) istovjetna primjerka, po 1 (jedan) za svaku ugovornu stranu.

**Crnogorski Telekom a.d., 2017. godine**