

**OPŠTI USLOVI
NA USLUGE JAVNE GSM/UMTS MOBILNE ELEKTRONSKE
KOMUNIKACIONE MREŽE
DRUŠTVA ZA TELEKOMUNIKACIJE „MTEL“ d.o.o. PODGORICA**

1. PREDMET – OSNOVNE ODREDBE

1.1. Opšti uslovi na usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Opšti uslovi), definišu uslove pod kojima „MTEL“ d.o.o. Korisniku pruža usluge javne GSM/UMTS mobilne elektronske komunikacione mreže.

Korisnici mogu sa MTEL-om zaključiti postpaid pretplatnički ugovor ili postati prepaid korisnici izborom nekog od prepaid paketa čije su karakteristike definisane u Ponudama i Cjenovniku MTEL-a uz potpisivanje Obrascu za registraciju prepaid korisnika. Potpisivanjem obrasca za registraciju od strane prepaid korisnika, smatra se zaključenim Ugovor o pružanju prepaid usluge koji je prepaid korisniku, javno dostupan u elektronskoj verziji na internet stranici MTEL-a i na zahtjev, u štampanoj verziji, u svim poslovnicama MTEL-a.

Opšti uslovi se odnose na sve korisnike usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o, izuzev ako ugovorom Korisnik i MTEL ne dogovore drugačije.

1.2. Važeća verzija Opštih uslova, kao i Cjenovnik, javno su dostupni preko internet stranice MTEL-a (www.mtel.me), poslovnica MTEL-a, ovlaštenih prodajnih mjesta, agenata MTEL-a. MTEL zadržava pravo izmjene Opštih uslova i Cjenovnika, i dužan je da u roku od najmanje 30 dana prije izmjena uslova definisanih ugovorom o tome obavijesti Pretplatnika, putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku Pretplatnici mogu otkazati ugovor bez sankcija, ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nijesu saglasni sa tom promjenom.

2. ZAHTEJEV-PONUĐA ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

2.1. Korisnici Usluga MTEL-a mogu biti fizička i pravna lica. U cilju omogućavanja korišćenja Usluga MTEL-a i zaključenja Ugovora, Korisnik podnosi/potpisuje Zahtjev-Ponudu za izabrani tarifni paket, u pisanoj formi na standardnom formularu MTEL-a i svojim potpisom potvrđuje vjerodostojnost datih podataka. U Zahtjevu-Ponudi, definisani su uslovi, cijena i karakteristike izabranog tarifnog paketa.

2.2. Korisnik će u trenutku podnošenja/potpisivanja Zahtjeva-Ponude dati na uvid MTEL-u odnosno ovlaštenom licu MTEL-a ili na ovlaštenom prodajnom mjestu svoje identifikacione isprave odnosno sve druge informacije, isprave, dokumenta, ovlaštenja, koja su navedena u Zahtjevu-Ponudi kao obavezna. MTEL-a ima pravo da od Korisnika zatraži dopunu dokumentacije, potrebne u cilju zasnivanja pretplatničkog odnosa odnosno zaključenja pretplatničkog ugovora. Ukoliko Korisnik ne dostavi potrebnu dokumentaciju, MTEL će odbaciti Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

2.3. Potpisivanjem Zahtjeva-Ponude, Korisnik je saglasan da MTEL može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka u telefonski imenik, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore. Pretplatnik može u svakom trenutku tražiti od MTEL-a da ga besplatno izbriše iz telefonskog imenika.

2.4. Pretplatnik je u obavezi da u pisanom obliku obavijesti MTEL o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Zahtjevu-Ponudi odnosno koji su od značaja za ispunjenje preuzetih obaveza i to najkasnije u roku od 7 dana od nastanka promjene, a u protivnom će biti odgovoran za nastalu štetu. Ako Pretplatnik ne ispunji navedenu obavezu obavještanja o nastalim promjenama i ako zbog kršenja iste obavještenja ili druga pismena komunikacija MTEL-a ne mogu biti dostavljena Pretplatniku, smatraće se da je dostava uredno i blagovremeno izvršena. Navedeno se odnosi i na račune za pružene usluge kao i opomene za plaćanje koje će MTEL dostavljati na posljednju prijavljenu adresu Pretplatnika.

PREPAID KORISNICI

2.5. Prepaid korisnik kupovinom SIM prepaid kartice i potpisivanjem Obrascu za registraciju prepaid korisnika, prihvata zaključenje Ugovora o pružanju prepaid usluge i primjenu ovih Opštih uslova.

Prepaid korisnik je pravno ili fizičko lice koje korišćenje usluga plaća unaprijed pomoću prepaid SIM kartice, vaučera, elektronske dopune. Prepaid korisnički račun predstavlja novčani iznos raspoloživ za korišćenje usluge. Rok upotrebe SIM kartice teče od trenutka aktivacije prepaid SIM kartice odnosno od trenutka dopune prepaid računa.

MTEL utvrđuje vrijednost korisničkog vaučera (minimalna/maksimalna) i vrijednost ostalih dopuna prepaid računa o čemu će blagovremeno obavijestiti Korisnika obavještenjem na internet stranici i dostavljanjem obavještenja sms –om u skladu sa članom 19.

2.6. Prepaid korisnik se obavezuje da u određenim vremenskim intervalima, koji su utvrđeni javno dostupnim Cjenovnikom i Ponudom vrši dopunu prepaid računa. U suprotnom, MTEL ima pravo da privremeno isključi broj, a u slučaju da ni u naknadnom roku definisanom Cjenovnikom i ponudom od privremenog isključenja Prepaid korisnik ne izvrši dopunu, MTEL ima pravo da trajno deaktivira broj i SIM karticu Prepaid korisnika.

Rokovi validnosti SIM kartice u zavisnosti od izabranog prepaid tarifnog paketa utvrđeni su javno dostupnim Cjenovnikom i Ponudom.

U slučaju da u roku predviđenom za validnost kartice, SIM kartica nije aktivirana od strane korisnika, MTEL zadržava pravo da istu trajno deaktivira, bez obaveze da Korisniku izvrši povraćaj cijene prepaid paketa. U ovom roku korisnik može dopunom svog prepaid računa opet aktivirati broj.

MTEL ima pravo da trajno deaktivirani broj ponovo iskoristi i na novoj SIM kartici proda novom korisniku.

3. PRETPLATNIČKI POSTPAID UGOVOR

3.1. Korišćenje Usluga se odobrava na osnovu Zahtjeva Korisnika, u roku od 8(osam) dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

3.2. Po prihvatanju Zahtjeva, i po zaključenju Ugovora Pretplatniku se dodjeljuje SIM kartica koja služi za identifikaciju korisnika i omogućava korišćenje Usluga uz plaćanje pretplate. Ugovor se zaključuje u pisanoj formi. Sastavni dio Ugovora je Zahtjev - Ponuda.

3.3. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Pretplatnika i MTEL-a započinju danom uključivanja tj. aktivacije Usluga. Ugovor se može raskinuti u skladu sa raskidnim odredbama Ugovora.

3.4. MTEL može omogućiti korisnicima i sklapanje ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu i izvan poslovnih prostorija operatora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski potpis i zaštita potrošača.

4. AKTIVACIJA I UPOTREBA SIM KARTICE I ODGOVARAJUĆIH UREĐAJA

4.1. Pretplatnik kome je dodeljena SIM kartica u cilju pružanja usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže u obavezi je da čuva SIM karticu od gubitka ili oštećenja. S obzirom da SIM kartica sadrži podatke koje omogućavaju pristup uslugama MTEL-a i štite od zloupotrebe (ident. i sigurnosti kodovi), Pretplatnik je u obavezi da onemogući druga lica da dodju u posjed SIM kartice ili saznaju navedene podatke.

4.2. Počev od trenutka aktivacije, smatra se da je korišćenje bilo koje usluge posredstvom dodijeljene SIM kartice učinjeno od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost i Pretplatnik je u cjelosti odgovoran za sve nastale posljedice i dužan je da izmiri sve obaveze za korišćenje Usluga posredstvom dodijeljene SIM kartice.

4.3. MTEL će u garantnom roku od 12 mjeseci od dana zaključenja Ugovora, o svom trošku popraviti odnosno zamijeniti oštećenu ili neispravnu SIM karticu, osim u slučaju ako je oštećenje ili neispravnost posljedica nemara ili namjere Pretplatnika.

4.4. U slučaju da je SIM kartica izgubljena ili ukradena, Pretplatnik je dužan da o tome odmah obavijesti Korisnički servis MTEL-a (1600), koji će odmah izvršiti deaktiviranje kartice, pri čemu Pretplatnik ostaje u obavezi da izmiri prema MTEL-u sva dugovanja za Usluge izvršene do momenta obavještanja o izgubljenoj ili ukradenoj SIM kartici. Izgubljenu ili ukradenu SIM karticu MTEL će na Zahtjev Pretplatnika zamijeniti novom po cijeni važećoj u trenutku zamjene u skladu sa Cjenovnikom MTEL-a. Naknadno pronađena SIM kartica bez odlaganja mora biti vraćena MTEL-u.

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

4.6. U slučaju kad je aparat Pretplatniku prodat od strane MTEL-a ili ovlaštenih zastupnika za prodaju, Davalac garancije i ovlašćeni serviseri su navedeni u garantnom listu. Prava po osnovu garancije, Pretplatnik ostvaruje u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

4.7. Ukoliko Pretplatnik za uređaje iz tačke 4.5. posjeduje sve sertifikate, odnosno dozvole, odobrenja i saglasnosti nadležnih državnih organa, ali i pored toga isti uzrokuju štetne smetnje u funkcionisanju mreže MTEL-a, MTEL u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima ima pravo da uskrati priključenje ili privremeno isključi navedene uređaje iz mreže uz blagovremeno obavještenje Pretplatnika dato u pisanom obliku.

4.8. Pretplatnik je obavezan da održava uređaje na način da se prilikom korišćenja istih ne narušava kvalitet pružanja Usluga MTEL-a, kao i integritet, funkcionisanje i sigurnost mreže.

5. USLUGE I MREŽA

5.1. MTEL pruža Usluge u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, podzakonskim aktima donesenim na osnovu ovog zakona i Rješenjem o upisu u registar operatora. MTEL ne odgovara za sadržaj prenesenih telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja Pretplatnika

(voice ili data) koja se prenose putem mreže MTEL-a prilikom pružanja Usluga Pretplatnicima. MTEL ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku ili bilo kom trećem licu zbog sadržaja telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja koje primaju Pretplatnici koji su se prijavili za određeni servis, a koje generiše MTEL prilikom pružanja svojih Usluga.

5.2. Pretplatnik je u obavezi da koristi Usluge MTEL-a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i uslovima iz Ugovora i Opštih uslova. U slučaju zlopotreba korišćenja Usluga, MTEL zadržava pravo da Pretplatniku ograniči ili prekine Usluge, raskine Ugovor i Zahtjeva nadoknadu štete.

5.3. MTEL je u obavezi da održava mrežu u skladu sa važećim standardima za ovu oblast. MTEL se obavezuje da sve smetnje i poremećaje u mreži otkloni u najkraćem mogućem roku i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori, Rješenjem o upisu u registar operatora i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. MTEL ima pravo da teritorijalnu pokrivenost Usluga privremeno ili trajno i značajno izmijeni zavisno od različitih faktora kao što su, a ne samo, klimatski, geografski ili tehnički faktori.

5.4. MTEL se obavezuje da Pretplatniku pruža odabrane Usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta. MTEL će omogućiti pružanje Usluga iz svoje ponude u okviru svojih tehničkih mogućnosti na području koje pokriva mreža MTEL-a, s tim da zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog održavanja privremeno obustavi pružanje Usluga u cjelini ili djelimično, sve dok postoji opravdana potreba.

5.5. MTEL će na zahtjev korisnika omogućiti korišćenje Usluga u mrežama drugih GSM radio-mobilnih operatora u zemlji i inostranstvu sa kojima ima zaključen ugovor kojim se obezbjeđuje obavljanje saobraćaja korišćenjem mreža drugih GSM radio-mobilnih operatora. Pretplatnik se obavezuje da će MTEL-u platiti Usluge po cijeni koje primjenjuju navedeni operatori uvećane za posebne iznose (overcharge) vezane za obračun i naplatu, a o kojim cijenama će Pretplatnici biti informisani važećim cjenovnikom MTEL-a.

5.6. Pretplatnik je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima. Pretplatnik je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se Pretplatnik ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah bez prethodne najave privremeno isključi Usluge Pretplatniku.

5.7. U cilju održavanja nivoa kvaliteta Usluga, MTEL obezbjeđuje mogućnost Pretplatniku da zatraži potrebna obavještenja i prijavi nepravilnost u pružanju Usluga Korisničkom servisu MTEL-a ili mreži poslovnica MTEL-a.

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

6. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

6.1. MTEL neće biti odgovoran za funkcionisanje mreže i pružene Usluge u slučaju da su kvalitet i raspoloživost Usluga pod uticajem razloga koji izazivaju promjene kojima je podložan radio-mobilni sistem kao što su a ne samo fizičke smetnje, atmosferski uslovi, interferencija i drugo ili zbog tehničkih problema, neefikasnosti ili nepokrivenosti nekih područja drugih radio-mobilnih operatora na čiju je mrežu u određenim zonama eventualno povezana mreža MTEL-a.

6.2. MTEL nije odgovoran za bilo kakvu štetu u slučaju kada iz razloga koji su van njegove kontrole (kao što su a ne samo viša sila ili neizvršavanje obaveza drugih telekomunikacionih mreža ili akti državnih organa ili brisanje iz registra operatora) ne bi bio u stanju da na valjan način ispuni preuzete obaveze prema Pretplatniku ili pruži ugovorene Usluge ili nastupe posljedice po drugu tehničku opremu ili eventualne zdravstvene implikacije.

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

6.4. MTEL nije odgovoran za sigurnost prilikom korišćenja interneta pristupom putem 3G i GPRS tehnologije. Korisnik koristi internet na sopstveni rizik i isključivo je odgovoran za prihvatanje adekvatnih sigurnosnih mjera protiv neautorizovanog upada ili smetnji na uređaju koji koristi (softver/hardver i data).

6.5. MTEL nije odgovoran za kvalitet, sigurnost i ponudu Usluga od strane drugih operatora po osnovu korišćenja Usluga u roming saobraćaju. MTEL nije odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenih od strane drugih operatora po osnovu korišćenja Usluga u roming saobraćaju, na osnovu kojih se vrši obračun izvršenih Usluga Pretplatniku. MTEL će na pisani Zahtjev Pretplatnika uputiti zvaničnu reklamaciju operatoru čije je Usluge Pretplatnik koristio i obavestiti ga o ishodu reklamacije.

6.6. MTEL odgovara za štetu za koju Pretplatnik uz prilaganje odgovarajućih dokumenata dokaže da je nastala kao direktna ili indirektna posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

6.7. Pretplatnik ima pravo da od MTEL-a traži isplatu svakog direktnog ili indirektnog gubitka nastalog kao posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

6.8. Mtel se obavezuje da stalno vrši monitoring saobraćaja kroz svoj operativni centar za nadzor i da redovno informiše korisnike u slučajevima zagušenja koja mogu narušiti kvalitet servisa. MTEL će ista otkloniti u najkraćem mogućem vremenu u skladu sa tehničkim mogućnostima.

7. PRAVO PRETPLATNIKA NA OGRANIČENJE POTROŠNJE

7.1. MTEL će na zahtjev Pretplatnika, omogućiti besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, kao i besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva, odnosno zabranu slanja ili primanja SMS-a i multimedijalnih poruka na određene ili sa određenih vrsta brojeva.

7.2. MTEL će pretplatniku dostavljati besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS-a, ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika za poslednja tri mjeseca.

7.3. Pretplatnik ima pravo da od MTEL-a zahtjeva dostavu stanja trenutne potrošnje, koje nije starije od šest sati, a za komunikacije ostvarene u *roaming-u* u poslednja 24 sata.

8. CIJENE I PLAĆANJE

8.1. Cijene Usluga i druge komercijalne uslove određuje MTEL u skladu sa svojom poslovnom politikom. MTEL zadržava pravo da za korisnike koji su strani državljanima i korisnike koji koriste roaming, utvrdi posebne komercijalne uslove.

8.2. Mjesečna pretplata za Usluge i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje MTEL naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnik je javno dostupan i daje se na uvid na ovlaštenim prodajnim mjestima kao i na zvaničnom sajtu MTEL-a. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi tarifni paketi kao i dodatne Usluge MTEL-a.

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su u Zahtjevu -Ponudi koji korisnik potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

8.3. Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijanja. MTEL ne odgovara za dostavu računa. Pretplatnik se obavezuje da će odmah po isteku perioda za dostavu računa obavijestiti MTEL o izostanku računa i zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo).

8.4. Pretplatnik ima pravo da za poslednjih šest mjeseci od dana zadnjeg obračunskog perioda, zahtjeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška.

MTEL je u obavezi da podatke koji su potrebni za izdavanje listinga otpočne obezbjeđivati od dana potpisivanja Ugovora, a najkasnije mjesec dana od dana registracije Pretplatnik.

MTEL nije u obavezi da izda listing u slučaju da su ti podaci nedostupni, zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa Zakonom.

8.5. MTEL može u svakom trenutku da izmijeni cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom na prigodan način (putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija, ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

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

9. USTUPANJE UGOVORA

9.1. Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane MTEL-a. Pri davanju saglasnosti za ustupanje Ugovora, MTEL ima pravo da na novog Pretplatnika primijeni odredbe tačke 2. i 3. Opštih uslova.

9.2. Ugovor se može naslijediti saglasno Zakonu o obligacionim odnosima, a sa nasljeđivanjem se upodobljava slučaj univerzalne sukcesije prava i obaveza pravnog lica.

10. OGRANIČENJE I PREKID USLUGA

10.1. U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge

obustavljanjem odlaznog saobraćaja. MTEL će u skladu sa svojim procedurama trajno isključiti odnosno prekinuti sa pružanjem svih Usluga, najkasnije sa danom isticanja minimalnog perioda trajanja ugovora. Danom prekida pružanja svih Usluga Ugovor se smatra raskinutim i Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja i nadoknadi štetu MTEL-u u skladu sa članom 16.2. Opštih uslova.

10.2. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se u pisanoj formi putem poštom, elektronskim putem, SMS-om, preko internet portala ili na drugi pogodan način po izboru MTEL-a.

10.3. MTEL može nakon obavještenja Pretplatnika, ograničiti ili prekinuti korišćenje Usluga ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa pretplatničkog broja Pretplatnika i poslije opomene MTEL-a nastavi da vrši zloupotrebe korišćenja Usluga MTEL-a. Ukoliko se nastavi sa istim i poslije isteka prekida ili ograničenja Usluga, MTEL ima pravo da raskine ugovorni odnos. Pretplatnik je u obavezi da plaća pretplatu i za period trajanja ograničenja.

10.4. MTEL ima pravo da privremeno isključi Pretplatnika iz mreže, ukoliko postoji sumnja da se koriste uređaji koji ometaju rad mreže ili nesmetano korišćenje uređaja drugih Pretplatnika, do otklanjanja ovih smetnji.

11. KVALITET SERVISA/USLUGA

11.1. MTEL se obavezuje da Pretplatniku ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- -prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,
- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <2% GSM; <2% WCDMA
- učestalost neuspješnih sms poruka u mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka u mreži <1 minuta
- učestalost neuspješnih mms poruka u 95% slučajeva < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke u 95% slučajeva <5 minuta WCDMA, <5 minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 4%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 30 sekundi

Pretplatnik je dužan da obavijesti MTEL o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost MTEL-a, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 3 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. MTEL je obavezan da po zahtjevu Pretplatnika za naknadu štete odgovori u roku od 8 dana.

MTEL ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

MTEL ne može garantovati kvalitet i sigurnost usluga u mrežama drugih operatera u kojima je korisnik u roaming-u.

MTEL neće odgovarati za eventualnu štetu nastalu usljed događaja na koje MTEL nije mogao uticati, događaja uzrokovanih nedostacima drugih elektronskih komunikacionih mreža, više sile, zbog potreba otklanjanja kvarova i zagušenja u mreži MTEL-a i u svim drugim slučajevima za čiji nastanak krivicu ne može snositi MTEL, kao i ukoliko Pretplatnik ne ispunji svoju obavezu obavještanja u roku iz prethodnog stava ovog člana. U slučaju planiranih radova radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže, MTEL će jedan dan unaprijed obavijestiti korisnika o privremenom ograničenju, u kom slučaju će pretplatniku mjesečna pretplata biti umanjena srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge.

Zbog karakteristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa interneta MTEL ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopojasnog interneta zavisi od tehnogije 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).

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

11.2. MTEL pruža Usluge i servise unutar tehničkih i operativnih mogućnosti, te je moguće da Usluge i servisi neće biti dostupni u neprekidnom trajanju, bez kašnjenja i na cjelokupnoj zoni pokrivanja. Pretplatnik je obavezan da plaća mjesečnu pretplatu i naknadu za uotrovan saobraćaj iako Usluge i servisi, iz razumljivih razloga ili više sile, u određeno vrijeme ili na određenom dijelu teritorije pokriveno signalom nisu dostupne.

11.3 MTEL svoje usluge nudi preko mobilne mreže i to u frekvencijskim opsezima dodjeljenim od strane Agencije za elektronske komunikacije i postansku djelatnost: GSM/EDGE mreže koristeći E-GSM opseg na 900 MHz i DCS 1800 MHz I UMTS/WCDMA mreže na 2100 MHz, oboje prema 3GPP standardima. MTEL zadržava pravo da promijeni koriste frekvencije po tehnologiji u skladu sa izdatim dozvolama od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

12. PRIGOVOR

12.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, Pretplatnik podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, Pretplatnik podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

12.2. MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

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

13. ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

13.1. Pri korišćenju Usluga MTEL-a zabranjeno je:

- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste MTEL-u, Pretplatniku ili drugom licu, koji diskriminišu, vređaju odnosno da su neugodne, nemoralne, prijeteće, obmanjujuće, pogrdne, klevetne sadržine i sl.,
- korišćenje Usluga i uređaja na bilo koji način tako da bi se mogla ugroziti mreža i pružanje Usluga MTEL-a,
- slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka nekom Pretplatniku odnosno drugom licu,
- objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala Pretplatnicima ili drugim licima bez njihovog pristanka ili traženja kao i slanje podataka koji sadrže lažne informacije ili dovođenje u zabludu,
- nadgledanje ili presrjetanje komunikacije ili poruka Pretplatnika ili drugih lica, neautorizovan pristup tuđem korisničkom računu, podacima, uređajima i slično,
- lažno predstavljivanje, probijanje ili korišćenje tuđe identifikacije, lozinke, kodova odnosno lažiranje zaglavlja poruke,
- slanje i postavljanje sadržaja koji može ugroziti nečije uređaje odnosno aparate,
- davanje na korišćenje Usluga MTEL-a drugim licima bez izričite dozvole MTEL-a kao što je a ne samo otkrivanje ili davanje na korišćenje drugim licima kartice, lozinke, kodova ili uopšte bilo kog elementa na osnovu kojeg drugo lice može umjesto Pretplatnika da koristi Usluge MTEL-a.
- vršenje radnji koje drugim Pretplatnicima onemogućavaju normalno korišćenje Usluga MTEL-a,
- povezivanje ili dozvoljavanje trećim licima da vrše povezivanje sa GSM gateway uređajima na mrežu MTEL-a bez prethodne pisane saglasnosti MTEL-a, ili u slučaju gdje je to nezakonito ili ako Pretplatnik zna ili je morao znati da se navedeno čini u nezakonito odnosno zabranjene svrhe,
- preprodaja Usluga trećim licima,
- korišćenje SIM kartice MTEL-a u svrhe prebacivanja i prenošenja sistema koji iniciraju ili prosleđuju pozive trećih lica (voice i data) drugim licima,
- vršenje radnji koje su na bilo koji način u suprotnosti sa uputstvima i preporukama datim od MTEL-a.

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

13.3. Svako kršenje pravila predviđenih tačkom 13. Opštih uslova predstavlja povredu ugovornog odnosa između Korisnika i MTEL-a.

14. PRIVATNOST I SIGURNOST

14.1. MTEL se obavezuje da garantuje tajnost ličnih podataka Pretplatnika vezanih za korišćenje Usluga, kao i slobodu i tajnost telefonskih razgovora, poštujući pri tome važeće propise.

14.2. MTEL određuje pretplatnički broj Pretplatnika. Pretplatnik ima pravo da, prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatera, u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

14.3. Pretplatnik potvrđuje da je saglasan da ako MTEL u cilju pružanja Usluga mora imati uvid u sadržaj poruka odnosno podataka koji se prenose putem mreže, može iste kopirati ili skladištiti, s tim da je MTEL u obavezi da obriše informaciju o poruci odnosno podatku koji se prenosi putem mreže ili kopiju istih odmah po prestanku potrebe za odvijanjem servisa.

14.4. Podatke o saobraćaju Pretplatnika, koji se obrađuju u svrhu uspostavljanja poziva, MTEL može čuvati u slučaju da su ti podaci neophodni za utvrđivanje iznosa korisnikovog računa odnosno ako je navedeno neophodno u cilju poštovanja i primjene pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori.

14.5. MTEL je u obavezi da čuva sve podatke koji se odnose na ličnost Pretplatnika i pružene Usluge. MTEL će obezbijediti da podaci o Pretplatnicima ne budu dostupni neovlašćenim licima. Informacije o sigurnosnim kodovima (PIN i PUK), MTEL će pri zaključenju Ugovora dati Pretplatniku u pisanoj formi. Podaci o sigurnosnim kodovima biće držani u tajnosti. U slučaju da Pretplatnik izgubi podatke o PIN i PUK kodovima, Pretplatnik može pozivanjem broja Korisničkog servisa ili u poslovnicama MTEL-a, a nakon izvršene provjere i legitimacije Pretplatnika od strane ovlašćenih lica MTEL-a, dobiti u usmenoj formi navedene podatke.

14.6. MTEL vrši sve zakonom propisane radnje kako bi omogućio maksimalan nivo sigurnosti i integriteta korisničkih podataka koji se prenose mrežom. U slučaju stepena opasnosti većeg obima MTEL će obavjestiti korisnike svojih usluga, kao i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili posledica uključujući i moguće troškove tih mjera.

15. LIMIT I USLOVI KORIŠĆENJA

15.1. MTEL će, na zahtjev Pretplatnika utvrditi inicijalni limit u korišćenju Usluga.

15.2. Kada Pretplatnik dostigne utvrđeni inicijalni limit potrošnje, MTEL je dužan da o navedenom obavesti Pretplatnika na prigodan način (SMS porukom i slično).

15.3. MTEL je dužan da na Zahtjev Pretplatnika omogućí istom korišćenju Usluga do utvrđenog maksimalnog iznosa za određenu Uslugu u toku obračunskog perioda. Navedeno, ne može ni u kom slučaju uticati na izmenu iznosa mjesečne preplate za pojedinu Uslugu koju je Pretplatnik prihvatio prilikom zaključenja Ugovora odnosno prilikom Zahtjeva za uvođenje dodatnih usluga. MTEL će na prigodan način (SMS-om ili na neki drugi pogodan način) obavještavati Pretplatnika o dostizanju određenog maksimalnog iznosa. U toku obračunskog perioda Pretplatnik može odustati od ovog ograničenja, uz obavještavanje MTEL-a.

15.4 MTEL ima pravo da od Pretplatnika zahtijeva naplatu računa za izvršene Usluge prije isteka obračunskog perioda, u slučaju da Pretplatnik zahtijeva raskid ugovora prije isteka obračunskog perioda.

16. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

16.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme ili na određeni minimalni period važenja koji ne može biti duži od dvije godine. Ukoliko Pretplatnik ne otkáže dalje važenje ugovora najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka minimalnog perioda važenja, ugovor se automatski obnavlja na neodređeno vrijeme.

16.2. MTEL i Pretplatnik mogu zaključiti Ugovor sa posebnom odredbom o minimalnom periodu važenja Ugovora, koje određuje MTEL u skladu sa svojom komercijalnom ponudom.

Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Ugovor tokom minimalnog perioda važenja Ugovora ili Ugovor tokom minimalnog perioda važenja bude raskinut od strane MTEL-a krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu štete u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario.

16.3. MTEL može raskinuti Ugovor u slučaju da: Pretplatnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, protiv Pretplatnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Pretplatnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima, i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima na teritoriji Crne Gore.

17. KORISNIČKI SERVIS

17.1. Za sva neophodna obavještenja odnosno za davanje određenih informacija i uputstava o korišćenju Usluga, Korisniku/Pretplatniku je na raspolaganju Korisnički servis MTEL-a (1600). Pozivanje broja Korisničkog servisa odnosno obavljanje razgovora se ne naplaćuje, osim ukoliko se Korisnik/Pretplatnik nalazi u mrežama drugih inostranih operatora u kom slučaju se navedeni poziv tarifira u skladu sa Cjenovnikom MTEL-a.

18. MOGUĆNOST POZIVANJA HITNIH SLUŽBI

18.1. MTEL se obavezuje da Pretplatniku obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

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

19. SERVISNE INFORMACIJE

19.1. MTEL može povremeno slati Korisniku/Pretplatniku servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa Uslugama koje pruža. U slučaju da Korisnik/Pretplatnik ne želi da prima ovu vrstu informacija, može u svakom trenutku pozivanjem broja Korisničkog servisa izvršiti obustavu daljeg primanja istih. MTEL ni u kom slučaju ne odgovara za reklamne ili informativne sadržaje usluga koje obezbjeđuju treća lica preko MTEL mreže.

20. USLUGE DRUGIH LICA KOJE SE PRUŽAJU POSREDSTVOM MREŽE MTEL-a

20.1. MTEL ne snosi odgovornost sadržaje koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže MTEL-a. MTEL je odgovoran za kvalitet veze svoje komunikacione mreže.

20.2. MTEL 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.

20.3. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže MTEL-a se fakturišu putem računa MTEL-a.

20.4. MTEL je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogućí korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijedene saglasno ovim Opštim uslovima. MTEL će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koju se odnosi dati prigovor.

20.5. MTEL će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

21. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

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

21.2. Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se na sve Korisnike/Pretplatnike.