

UGOVOR O PRUŽANJU PREPAID USLUGE JAVNE MOBILNE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE „MTEL“ d.o.o.

Zaključen između:

1. Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. Podgorica, Kralja Nikole 27a, PIB 02655284(u daljem tekstu: **MTEL**) i
2. Korisnika prepaid usluge, čiji su podaci sadržani u obrascu za registraciju korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: **Korisnik**)

Član 1.

Ovaj ugovor zajedno sa Opštim uslovima na usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o.(u daljem tekstu: Opšti uslovi) reguliše međusobna prava i obaveze MTEL-a i Korisnika, povodom pružanja prepaid usluge javne mobilne elektronske komunikacione mreže „MTEL“-a (u daljem tekstu: Usluga), za prepaid paket opisan u Ponudi koja je sastavni dio ovog ugovora(u daljem tekstu: Ponuda)

Član 2.

Ovaj ugovor se smatra zaključenim potpisivanjem obrasca za registraciju korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga i aktivacijom prepaid sim kartice od strane Korisnika, čime je Korisnik dao svoju saglasnost na odredbe ovog ugovora i Opštih uslova, Ponudu i Cjenovnik za izabrani prepaid paket.

Cjenovnik i opšti uslovi, kao i ovaj ugovor i Ponuda, dostupni su korisniku u elektronskoj verziji na zvaničnom sajtu „MTEL“-a www.mtel.me, a Korisnik, na zahtjev, može dobiti i primjerke u štampanoj formi u svim poslovnicaama MTEL-a u Crnoj Gori.

Član 3.

MTEL se obavezuje da Korisniku kupovinom prepaid paketa dodijeli SIM karticu koja služi za identifikaciju korisnika i omogućava korišćenje Usluge. Korisnik ima pravo da prenese broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

MTEL se obavezuje da Korisniku obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi, kao i mogućnost komunikacije sa hitnim službama putem SMS-a.

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.

Mtel se obavezuje da Korisniku koji je uz prepaid paket kupio i terminalnu opremu, uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

Član 4.

MTEL se obavezuje da Korisniku 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

Korisnik 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 Korisnika za naknadu štete odgovori u roku od 8 dana.

MTEL neće odgovarati za eventualnu štetu nastalu usljed događaja na koje MTEL nije mogao uticati, događaja uzrokovanih nedostacima drugih elektronskih komunikacionih mreža, više sile, događaja koji su vezani za održavanje, dogradnju mreže, uspostavljanje novih servisa, 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 Korisnik ne ispuni svoju obavezu obavještanja u roku iz prethodnog stava ovog člana.

Zbog karateristika 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 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).

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

Član 5.

MTEL će vršiti 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.

MTEL će u slučaju odluke o blokiranju određenih aplikacija o tome blagovremeno obavijestiti Korisnika isticanjem obavještenja na sajtu.

Član 6.

Korisnik potpisivanjem obrasca za registraciju korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga prihvata uslove, način tarifiranja, validnost karice i cijene paketa koji su dati u Cjenovniku i ponudi za izabrani prepaid paket.

Za sve prepaid pakete vrijednost dopune koja je izvršena prenosom sa prepaid-a na prepaid i postpaid –a na prepaid, (putem servisa „Dodaj“), ista je kao i validnost kartice, s tim što se validnost kartice ne produžava putem servisa “Dodaj”.

Član 7.

Korisnik ne smije ugrožavati rad i nanositi štetu funkcionalnosti mreže kao i ne smije koristiti Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima, niti vršiti zloupotrebu poziva prema hitnim službama.

Ukoliko Korisnik koristi uređaje koji nisu kompatibilni sa mrežom MTEL-a, MTEL ne snosi odgovornost za nemogućnost korišćenja neke od usluga MTEL-a.

Član 8.

MTEL može koristiti i upisivati lične odnosno identifikacione podatke Korisnika za potrebe evidentiranja, što uključuje i unošenje podataka u telefonski imenik, ukoliko postoji saglasnost Korisnika na Obrascu za registraciju korisnika javnih mobilnih elektronskih komunikacionih usluga.

Član 9.

Svi sporovi u vezi sa ovim ugovorom rješavaće se sporazumno, u suprotnom, nadležan je sud stvarne nadležnosti u Podgorici.

Član 10.

Ovaj Ugovor se smatra zaključenim na neodređeno vrijeme trajanja.