



**Društvo za telekomunikacije "MTEL" d.o.o.**

**Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.143**

**Podgorica, Crna Gora**

**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, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.143, Podgorica, 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). Putem prepaid paketa izabranog od strane Korisnika i dodjele korisničkog broja vrši se pristup javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži MTEL-a. Karakteristike izabranog prepaid paketa, cijena i uslovi korišćenja istog su definisani Ponudom koja čini sastavni dio ovog ugovora. Korisnik tokom trajanja ugovora može izabrani prepaid paket promijeniti na način uređen Ponudom.

**Član 2.**

Ovaj ugovor se smatra zaključenim potpisivanjem obrasca za registraciju korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga i kupovinom 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. Korisnik odgovara za tačnost ličnih podataka koje je dao prilikom registracije. Popunjavanjem Obrasca za registraciju Korisnika javnih komunikacionih usluga, Korisnik potvrđuje da je preuzeo SIM karticu.

Cjenovnik i Opšti uslovi, kao i ovaj ugovor i Ponuda, dostupni su Korisniku u elektronskoj verziji na zvaničnom sajtu „MTEL“-a [www.mtel.me](http://www.mtel.me), a Korisnik, na zahtjev, može dobiti i primjerke u štampanoj formi u svim poslovnica MTEL-a u Crnoj Gori.

Registracijom Korisnika SIM kartica postaje aktivna, a time počinju da teku prava i obaveze po ugovoru. Korisnik je dužan da počne sa korišćenjem SIM kartice i datog prepaid broja, pozivom i/ili slanjem SMS i/ili internet sesijom, u roku od 6 mjeseci od dana izvršene kupovine i registracije. Ukoliko Korisnik ne počne sa korišćenjem SIM kartice i datog broja u navedenom roku, MTEL će predmetnu SIM karticu i broj deaktivirati, te nastaviti sa daljim raspolaganjem brojem. MTEL 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 MTEL 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.

### **Član 3.**

MTEL se obavezuje da Korisniku kupovinom prepaid paketa dodijeli SIM karticu koja služi za identifikaciju korisnika i omogućava korišćenje Usluge. Aktiviranjem SIM kartice iz prepaid tarifnog paketa Korisniku se aktiviraju osnovne usluge: govorni servis, SMS i Data. 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. 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. Korisnik je dužan da čuva i tehnički ispravno održava sopstvenu terminalnu opremu, te snosi i odgovornost za istu.

Korisnik je odgovoran za zloupotrebu ili neovlašćeno korišćenje svoje SIM kartice.

#### Član 4.

Korisnik ima pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, 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.

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 mreže koristeći E-GSM opseg na 900 MHz i DCS 1800 MHz i UMTS/WCDMA mreže na 2100 MHz, oboje prema 3GPP standardima, kao interfejs 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 kartice i cijene paketa koji su dati u Cjenovniku i Ponudi za izabrani prepaid paket. Korisnik korišćenje Usluge plaća sa unaprijed dopunjenog računa izabranog prepaid tarifnog paketa. Prepaid korisnički račun predstavlja novčani iznos raspoloživ za korišćenje Usluge. Dopunu prepaid računa Korisnik može da vrši putem korisničkog vaučera ili na drugi način: elektronskom dopunom putem POS terminala, Web dopunom na adresi <http://mtel.me>, 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.

MTEL 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, primjenivaće se rok upotrebe za svaku izvršenu dopunu pojedinačno u trajanju od 60 dana. Validnost izvršene dopune je 60 dana od trenutka kada je prepaid račun dopunjen, bez obzira na način kako je to učinjeno. Ukoliko Korisnik ne potroši dopunjeni iznos u datom periodu, Korisnik neće moći sa njim da raspolaže, sve do momenta sledeće izvršene dopune računa. Korisnik ima mogućnost da po njegovom zahtjevu, izvrši i povraćaj preostalog iznosa od dopuna sa datog prepaid računa. Predmetni zahtjev Korisnik može podnijeti u prodajnom mjestu MTEL-a, na propisanom obrascu. 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 uslugu sve dok ponovo ne dopuni račun.

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”.

MTEL utvrđuje vrijednost prepaid paketa, korisničkog vaučera i vrijednost ostalih dopuna prepaid računa (minimalna i maksimalna vrijednost) o čemu će blagovremeno obavijestiti Korisnika u skladu sa Zakonom.

Dodijeljeni broj Korisniku ostaje važeći 90 dana od dana aktivacije ili dana izvršene posljednje dopune na način: prepaid broj je aktivan 30 dana od dana aktivacije ili dana izvršene posljednje dopune, nakon toga Korisniku je broj u statusu “mirovanja” 60 dana, tokom kojih Korisnik neće moći pozivati sve dok sa novom dopunom računa aktivira broj. Nakon isteka navedenog perioda broj više nije moguće aktivirati. Ukoliko Korisnik ne dopuni račun tokom navedenog perioda važenja, tada neće moći dalje koristiti Uslugu i ukoliko Korisnik ne izvrši dopunu računa na navedeni način, te po tom osnovu dođe do raskida ugovora, MTEL Korisniku daje mogućnost da po njegovom zahtjevu, izvrši i povraćaj preostalog iznosa od dopuna sa datog prepaid računa. Predmetni zahtjev Korisnik može podnijeti u prodajnom mjestu MTEL-a, na propisanom obrascu.

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. MTEL 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.

#### **Član 7.**

MTEL zadržava pravo na izmijenu cijena svojih usluga. MTEL 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.

Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Korisnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj ugovor, u kom slučaju će se smatrati da je ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, MTEL je obavezan da ponudi Korisniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

#### **Član 8.**

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. Po prigovoru Korisnika MTEL je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora i istu dostaviti Korisniku u pisanoj formi. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne odluči u datom roku od 8 dana, Korisnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

U slučaju sudskog spora nadležan je sud prema mjestu zaključenja ugovora.

#### **Član 9.**

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 10.**

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.

Korisnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Korisnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u javni imenik. Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

#### **Član 11.**

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

#### **Član 12.**

Ovaj ugovor se smatra zaključenim na neodređeno vrijeme trajanja.

Na ovaj ugovor Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost daje saglasnost u skladu sa pozitivnim propisima. MTEL ne smije sa Korisnikom zaključiti ugovor za koji nije prethodno pribavljena saglasnost.

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