

OPŠTI USLOVI NA USLUGE JAVNE FIKSNE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE

DRUŠTVA ZA TELEKOMUNIKACIJE „MTEL“ d.o.o. PODGORICA

1. PREDMET – OSNOVNE ODREDBE

1.1. Opšti uslovi na usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Opšti uslovi), definišu uslove pod kojima „MTEL“ d.o.o. Pretplatniku pruža usluge zasnivanja pretplatničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži a u cilju korišćenja javnih govornih usluga i dodjele pretplatničkog broja na fiksnoj lokaciji, i/ili radi pružanja usluge širokopojasnog pristupa Internetu i /ili radi pružanja usluge distribucije audio-vizuelnih medijskih sadržaja (AVM) odnosno TV i radio programa na fiksnoj lokaciji.

1.2. Važeća verzija Opštih uslova, kao i Cjenovnik, javno su dostupni preko zvaničnog internet sajta MTEL-a (www.mtel.me), poslovnica MTEL-a, ovlašćenih 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 i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nijesu saglasni sa tom promjenom.

2. ZAHTEJV-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 Zhtjevu-Ponudu za izabrani paket usluga, u pisanoj formi na standardnom formularu MTEL-a i svojim potpisom potvrđuje vjerodostojnost datih podataka. U Zhtjevu-Ponudi, definisani su uslovi, cijena i karakteristike izabranog paketa usluga.

2.2. Korisnik će u trenutku podnošenja/potpisivanja Zhtjeva-Ponude dati na uvid MTEL-u odnosno ovlašćenom licu MTEL-a ili na ovlašćenom prodajnom mjestu svoje identifikacione isprave odnosno sve druge informacije, isprave, dokumenta, ovlašćenja, koja su navedena u Zhtjevu-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 Zhtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

2.3. Potpisivanjem Zhtjeva-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 pisanoj formi obavijesti MTEL o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Zhtjevu-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 ispuni navedenu obavezu obavješćavanja o nastalim promjenama i ako zbog kršenja iste obavješćenja 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 poslednju prijavljenu adresu Pretplatnika.

3. UGOVOR

3.1. Korišćenje Usluga se omogućava na osnovu Zhtjeva Korisnika, u roku od 8(osam) dana od dana podnošenja zhtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

3.2. Ugovor se zaključuje u pisanoj formi. Sastavni dio Ugovora je Zhtjev – Ponuda.

Za korisnike TV paketa sastavni dio Ugovora je i lista programa važeća u trenutku zaključenja pretplatničkog ugovora. Informacije o programima zavise od pružaoca programskog sadržaja, te su podložne promjenama. O promjenama u listi programa, MTEL će obavijestiti Pretplatnika najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a. Pretplatnik može otkazati Ugovor u datom roku od 30 dana, bez plaćanja naknade po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

3.3. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Pretplatnika i MTEL-a započinju danom uključjenja tj. aktivacije Usluge. 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 ODGOVARAJUĆIH UREĐAJA

4.1. Usluga se aktivira danom potpisivanja Ugovora.

4.2. Pretplatnik se obavezuje da za povezivanje sa mrežom MTEL-a, koristi samo aparate i/ili uređaje koji su attestirani 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.

4.3. Ukoliko Pretplatnik za uređaje iz tačke 4.2. 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 obavješćenje Pretplatnika dato u pisanoj formi.

4.4. 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 će omogućiti Pretplatniku korišćenje usluga preko pristupa realizovanog raspoloživim tehnologijama.

5.2. MTEL može pružiti pristup Mreži i posredstvom mreža drugih operatora.

5.3. Pretplatnik može tražiti da umjesto sa postojećim lokacijama pristupa Mreži sa nove lokacije (seoba priključka na Mrežu). MTEL će pretplatniku ispuniti takav zahtjev u roku od 15 dana po obezbjeđenju tehničkih uslova za to, ili u roku koji je dogovorio sa pretplatnikom, uz uslov da je pretplatnik prethodno izmirio svoje dugovanje prema MTEL-u i dostavio potvrdu o promjeni boravišta / prebivališta koju je izdao nadležni organ. Seoba priključka naplaćuje se u skladu sa važećim Cjenovnikom MTEL-a.

5.4. 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 pokrivnost Usluga privremeno ili trajno i značajno izmijeni zavisno od različitih faktora kao što su klimatski, geografski ili tehnički faktori.

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.

MTEL ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usled poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore

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

5.6. 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.

5.7. 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 obavješćenja 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.

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

5.9. 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 uključjenje Usluga.

6. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

6.1. Pretplatnik je saglasan da MTEL, u skladu sa Cjenovnikom, vrši instalaciju i održavanje opreme (CPE uređaj za korisnike koji su izabrali WIMAX paket, odnosno Set top box i modem za korisnike kablovske distributivne mreže) koja je dio Mreže, a koja se smješta u prostor koji obezbjeđuje Korisnik, uključujući zemljište Korisnika, pristup objektu, prostor za smještaj opreme, napajanje i ostalo potrebno. Ako je potrebno, Korisnik će za ovu svrhu o svom trošku nabaviti neophodne saglasnosti i dozvole. Korisnik je obavezan da vodi računa o instaliranoj opremi, koja ostaje u vlasništvu Mtel-a, u skladu sa datim uputstvima, kao dobar domaćin. MTEL je obavezan da snosi sve troškove opravke ili zamjene instalirane opreme, osim u slučaju da je isti oštećen krivicom Korisnik-a.

6.2. 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.

6.3. MTEL nije odgovoran za sigurnost korišćenja interneta. Pretplatnik 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).

6.4. MTEL ne prihvata odgovornost za informacije dobijene preko Mreže, prilikom korišćenja pristupa Internetu. MTEL neće pokriti nikakve troškove niti prihvatiti ikakvu odgovornost za štetu nastalu kao posljedica preuzimanja informacija.

6.5. Ako Korisnik koristi pristup Mreži za kupovinu robe ili usluga od treće strane ili koristi priključak za usluge koje Pretplatniku pruža treća strana preko mreže MTEL-a, MTEL neće biti ugovorna strana takvih transakcija, osim ukoliko to nije nedvosmisleno dogovoreno. MTEL neće prihvatiti odgovornost niti garanciju za usluge ili robu kupljenu ili naručenu preko Pretplatnikovog priključka, čak i u slučaju da za treću stranu vrši naplatu dugovanja od Korisnika.

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.

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

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 za korisnike TEL paketa, prema određenom broju ili grupi brojeva.

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

7.3. Pretplatnik ima pravo da od MTEL-a zahtijeva dostavu stanja trenutne potrošnje koje nije starije od šest sati.

8. CIJENE I PLAĆANJE

8.1. Cijene Usluga i druge komercijalne uslove određuje MTEL u skladu sa svojom poslovnom politikom.

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 paketi usluga kao i dodatne Usluge MTEL-a.

Cijene za svaki pojedinačni paket usluga date su u Ponudi koju korisnik potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

8.3. Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda po zahtjevu Pretplatnika na naznačenu adresu poštom, elektronskim putem (račun u elektronskoj formi) ili slanjem SMS-a na pretplatnički broj koji je naznačen od strane Pretplatnika. Ukoliko se Pretplatnik opredijelio za način dostavljanja računa elektronskim putem ili SMS-om na pretplatnički broj, Mtel neće dostavljati račune poštom na naznačenu adresu Pretplatnika. Pretplatnik podnosi zahtjev za dostavu računa u elektronskoj formi ili putem SMS-a, podnošenjem zahtjeva elektronskim putem, u poslovnicama Mtel-a, slanjem SMS-a ili pozivom kontakt centru MTEL-a na broj 1600. Bez obzira na odabrani način dostavljanja računa račun se smatra dostavljenim istekom roka od 15 dana od dana završetka obračunskog period, te Mtel ne može biti odgovoran za dostavu računa.

Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijeca.

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).

Ukoliko Pretplatnik odustane od zahtjeva za dostavu računa elektronskim putem ili putem SMS-a na pretplatnički broj, dužan je da o istom blagovremeno obavijesti MTEL, podnošenjem zahtjeva za dostavu računa poštom na naznačenu adresu.

Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospijeca. MTEL ne odgovara za dostavu računa..

8.4. Pretplatnik ima pravo da za posljednjih šest mjeseci od dana zadnjeg obračunskog perioda, zahtijeva 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.

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 sredstava informisanja, 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 jednom 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 neizmirenja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

8.7. MTEL će za plaćanje računa u svojim poslovnicama, korisnicima naplaćivati jednokratnu naknadu za obradu računa.

Korisnici imaju mogućnost plaćanja računa bez naknade putem brojnih digitalnih kanala (SELF CARE, SMS, WEB, mail, bankomati).

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 primjeni odredbe tačke 2. i 3. Opštih uslova.

9.2. Ugovor se može naslijediti saglasno Zakonu o obligacionim odnosima, a sa naslijeđivanjem 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 8 dana od dana dospijeca drugog neizmirenog računa uz prethodno dostavljanje obavještenja Pretplatniku, ograniči Usluge na način što će Pretplatniku govornih usluga / pretplatnički broj na fiksnoj lokaciji biti omogućen dolazni saobraćaj, dok će mu biti ograničen odlazni saobraćaj (Pretplatnik će imati mogućnost poziva prema jedinstvenom kodu 112, specijalnim službama i kontakt centru MTEL-a), Pretplatniku TV i radio programa se ograničava korišćenje dijela aktivnih programa (Pretplatnik ima mogućnost korišćenja MINI TV paketa prema važećoj listi kanala dostupnoj na web sajtu MTEL-a), Pretplatniku internet usluge se obustavlja korišćenje usluge (izuzev pristupa web sajtu MTEL-a). U periodu dok traje ograničenje Usluge, MTEL naplaćuje mjesečnu pretplatu, rate za uređaje i druge dospjele obaveze prema tarifnom paketu koji koristi Pretplatnik.

Pretplatniku će se ostaviti rok od 60 dana od dana ograničenja Usluga da izmiri svoje dugovanje. Ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze, MTEL će ponovo aktivirati sve Usluge uz obračun odgovarajuće naknade shodno Cjenovniku MTEL-a. Ukoliko Pretplatnik ne plati dospjela potraživanja u navednom roku od 60 dana nakon ograničenja Usluga, MTEL ima pravo da trajno isključi Pretplatnika i prekine sa pružanjem svih usluga Pretplatniku.

Pretplatnički ugovor se od trenutka trajnog isključenja tj. prekida pružanja svih Usluga smatra jednostrano raskinutim, nakon čega se neće obračunavati mjesečne pretplate i Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja i nadoknadi štetu MTEL-u u skladu sa članom 16.2. Opštih uslova.

MTEL će dozvoliti Pretplatniku, koji je isključen u skladu sa prethodnim stavom, da ponovno koristi isti pretplatnički broj na fiksnoj lokaciji, ako u roku od 60 dana od dana trajnog isključenja izmiri sva dugovanja, uz plaćanje odgovarajuće naknade shodno Cjenovniku MTEL-a.

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

10.3. MTEL može nakon obavještenja Pretplatnika, ograničiti ili prekinuti korišćenje Usluga ukoliko Pretplatnik 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:

MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za operatore fiksnih elektronskih komunikacionih mreža.

-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,

-24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,

-Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u WiMAX mreži,

-U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,

-Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika.

11.1.1. MTEL se obavezuje da Pretplatniku koji uslugu koristi putem kablovske tehnologije ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou :

-Vrijeme uspostavljanja poziva 2,39 sec

-Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana,

-% uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%

-Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),

-Učestalost neuspješnih prenosu podataka 0%

- Učestalost neuspješnih poziva 0,176%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkoj dijelu mreže),
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkoj dijelu mreže),
- MTEL garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket,
- 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,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1600,
- Prijavu smetnji na broj 12768 i tehničku podršku 24/7 za Usluge u mreži,
- U mreži poslovnica MTEL-a Pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice,
- Vrijeme otklanjanja kvara na pretplatničkoj liniji je 48 sati, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika.
- MTEL garantuje raspoloživost usluga od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna usluga. MTEL je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima MTEL-a, kao i na web adresi : www.mtel.me

Minimalni kvalitet usluge koji MTEL nudi Pretplatniku sa vrijednostima parametara kvaliteta je definisan Ugovorom.

MTEL ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme, ukoliko postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u mreži Mtel-a. Pretplatnik je dužan da omogućiti nesmetan pristup istoj. MTEL neće biti odgovoran ukoliko je do nedostupnosti ili umanjene dostupnosti u korišćenju usluge došlo zbog neispravnosti televizijskog prijemnika i pretplatnikove terminalne opreme, niti za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik i/ili za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili usljed povremenog zamračivanja pojedinih televizijskih programa ili zbog okolnosti na koje MTEL nije mogao uticati (odstupanje programskog sadržaja koji se prikazuje od sadržaja koji je najavljen i koji se nalazi na TV vodiču), niti snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik može da pretrpi po tom osnovu.

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 vremenski period u kojem nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, a što je bliže definisano Ugovorom.

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 pisanoj 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, vredaju odnosno da su neugodne, nemoralne, prijetelje, 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 dovodenje u zabludu,
- nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka Pretplatnika ili drugih lica, neautorizovan pristup tuđem korisničkom računu, podacima, uređajima i slično,
- lažno predstavljanje, 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,

- 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 TEL paketa.

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 obezbjediti da podaci o Pretplatnicama ne budu dostupni neovlašćenim licima.

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 obavijestiti korisnike svojih usluga, kao i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili posljedica uključujući i moguće troškove tih mjera.

15. LIMIT I USLOVI KORIŠĆENJA

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

15.2. Kada Pretplatnik dostigne utvrđeni inicijalni limit potrošnje, MTEL je dužan da o navedenom obavesti Pretplatnika putem telefonskog poziva ili SMS-a ili na drugi prigodan način.

15.3. MTEL je dužan da na Zahtjev Pretplatnika omogućiti istom korišćenje Usluga do utvrđenog maksimalnog iznosa za određenu Uslugu u toku obračunskog perioda. Navedeno, ne može ni u kom slučaju uticati na izmjenu iznosa mjesečne pretplate za pojedinu Uslugu koju je Pretplatnik prihvatio prilikom zaključenja Ugovora odnosno prilikom Zahtjeva za uvođenje dodatnih usluga. MTEL će na prigodan način obavještavati Pretplatnika o dostizanju određenog maksimalnog iznosa. U toku obračunskog perioda Pretplatnik može odustati od ovog ograničenja, uz obavještanje 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 otkaže 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, Pretplatnik je dužan da u otkaznom roku jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečnu naknadu za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu štete u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim ukoliko MTEL nije u mogućnosti da ispuni ugovorene obaveze, kao i u slučaju kada je izmjena korišćenje usluga nepovoljnija za Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

U slučaju da Ugovor bude raskinut od strane MTEL-a krivicom Pretplatnika tj. od trenutka prekida pružanja usluga, MTEL ima pravo da od Pretplatnika zahtijeva plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i usluge.

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.

16.4. . Ukoliko je Pretplatnik dobio opremu koja je vlasništvo MTEL-a, to je u slučaju raskida Ugovora, bez obzira na osnov, dužan da istu vrati MTEL-u ispravnu i neoštećenu, u suprotnom je dužan da naknadi vrijednost iste na način uređen Ugovorom.

17. KORISNIČKI SERVIS

17.1. Za sva neophodna obavještenja odnosno za davanje određenih informacija i uputstava o korišćenju Usluga, Pretplatniku je na raspolaganju Korisnički servis MTEL-a (1600). Pozivanje broja Korisničkog servisa odnosno obavljanje razgovora se ne naplaćuje.

18. MOGUĆNOST POZIVANJA HITNIH SLUŽBI

18.1.MTEL se obavezuje da Pretplatniku usluga fiksne telefonije 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 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 Pretplatniku servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa Uslugama koje pruža. U slučaju da 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 mreže MTEL-a.

20. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

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

20.2. Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se na sve Pretplatnike.