

**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA
U JAVNOJ FIKSNOJ ELEKTRONSKOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI
DRUŠTVA ZA TELEKOMUNIKACIJE „MTEL“ d.o.o. PODGORICA**

1. PREDMET – OSNOVNE ODREDBE

1.1. Opšti uslovi pružanja Usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži Društva za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: Opšti uslovi), definišu uslove pod kojima „MTEL“ d.o.o. Korisniku omogućava zasnivanje korisničkog odnosa radi obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga i dodjele korisničkog 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.

Ugovorna dokumentacija sadrži ugovor za korišćenje javne elektronske komunikacione usluge (u daljem tekstu: ugovor), sažetak ugovora, opšte uslove pružanja usluga, posebne uslove pružanja usluga (ako je primjenljivo) i cjenovnik usluga.

1.2. Važeća verzija Opštih uslova, Cjenovnik kao i Sažetak ugovora, javno su dostupni preko zvaničnog internet sajta MTEL-a (www.mtel.me) i na drugim trajnim medijima, poslovnica MTEL-a, ovlaštenim prodajnim mjestima, agenata MTEL-a.

2. OPIS USLUGE DISTRIBUCIJE AVM SADRŽAJA

2.1 Usluga distribucije AVM sadržaja podrazumijeva isporuku video, audio i multimedijalnih sadržaja organizovanih kao linearni kanali ili u pakete (osnovni, dodatni i sl.) putem različitih platformi i to: putem satelitske platforme, putem kablovske mreže (CATV) i putem usluge MOVE TV (zajedno: Usluge televizije/ usluga distribucije TV kanala), u skladu sa uslovima propisanim ovim Opštim uslovima, Ugovorom i drugim dokumentima koji se primjenjuju uz ugovor, i koji čine njegov sastavni dio i dostupni su na veb stranici MTEL-a.

2.2 Satelitska televizija (M:SAT) je usluga televizije koja se pruža putem satelitske platforme odnosno distribucija televizijskog i radijskog programa putem satelitskog prijemnika za prijem signala koji se odašilje putem satelita i dostupna je svim zainteresovanim korisnicima na teritoriji Crne Gore u skladu sa ovim Opštim uslovima, Ugovorom i važećom Ponudom sa cjenovnikom i akcijskim ponudama, ukoliko za izvršavanje iste postoje tehničke mogućnosti.

2.3 Televizija putem kablovske mreže (CATV) je usluga televizije putem kablovske platforme (CATV) i predstavlja distribuciju televizijskog i radijskog programa putem kablovske mreže (Gpon/HFC) i terminiranjem kod korisnika na tv uređaju ukoliko posjeduje DVB-C prijemnik ili STB za prijem i dostupna je svim zainteresovanim korisnicima na teritoriji Crne Gore u skladu sa ovim Opštim uslovima, Ugovorom i važećom Ponudom sa cjenovnikom i akcijskim ponudama, ukoliko za izvršavanje iste postoje tehničke mogućnosti.

2.4 MOVE TV usluga je usluga koja omogućava njenim korisnicima da medijske sadržaje koriste u vrijeme koje sami odaberu, sa bilo kog mjesta sa pristupom internetu (fiksne ili mobilne mreže) i putem bilo kog pametnog uređaja, u skladu sa uslovima propisanim ovim Opštim uslovima i Ugovorom, kao i drugim dokumentima koji se primjenjuju uz ugovor u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima iz oblasti telekomunikacija. MOVE TV objedinjuje sljedeće funkcionalnosti: praćenje programa; odloženo praćenje televizije (Catch Up TV); pristup sadržaju iz kataloga medijskih usluga – video klub; mogućnost pristupa servisima i aplikacijama trećih lica za praćenje medijskih sadržaja; kao i druge prateće funkcionalnosti. MOVE TV se prati putem STB-a, kao i putem MOVE TV aplikacije na smart TV-u ili drugom smart uređaju (tablet, smart telefon) ili na računaru u skladu sa ovim Opštim uslovima, Ugovorom i važećom Ponudom sa cjenovnikom i akcijskim ponudama ukoliko za izvršavanje iste postoje tehničke mogućnosti.

2.5 U svrhu korišćenja Usluge televizije, MTEL Korisniku obezbjeđuje satelitsku antenu i prijemni STB uređaj i/ili smart-karticu odnosno CAM modul i/ili MOVE TV prijemni uređaj (STB) sa odgovarajućim modemom (zajedno: Oprema). MOVE TV prijemni uređaj (STB) zasnovan je na Android platformi i, osim korišćenja MOVE TV servisa, omogućava i korišćenje aplikacija trećih strana koje su sertifikovane od strane Google-a. Navedene aplikacije nisu pod kontrolom MTEL-a i MTEL ne može garantovati za njihov kvalitet. Ove aplikacije koriste resurse MOVE TV prijemnog uređaja (STB) i internet vezu za svoj rad. U slučajevima kada aplikacije trećih provajdera ne rade paralelno sa MOVE TV servisom na istom STB-u, MTEL garantuje funkcionisanje MOVE TV usluge na način propisan ovim Opštim uslovima. Imajući u vidu da svaki elektronski uređaj ima ograničenja u procesorskoj snazi i memoriji, paralelno korišćenje više aplikacija na istom uređaju može uticati na smanjenje performansi MOVE TV prijemnog uređaja (STB), odnosno MOVE TV usluge u cjelini. Određeni servisi i aplikacije trećih lica kojima se pristupa preko MOVE TV prijemnog uređaja (STB) mogu biti predmet promjena, mogu biti nedostupni u Crnoj Gori i mogu zahtijevati posebnu pretplatu. Takvi servisi nisu pod kontrolom MTEL-a, koji ne garantuje za njihov kvalitet.

2.6 Instalaciju Opreme vrši stručna služba MTEL-a ili, na zahtjev Korisnika, sam Korisnik, u skladu sa uputstvom MTEL-a isporučenim prilikom preuzimanja Opreme. Korisnik potvrđuje prijem Opreme zaključenjem Ugovora. Oprema ostaje u vlasništvu MTEL-a, a garantni rok za istu traje za sve vrijeme trajanja Ugovora. Garantni rok teče od dana instalacije Opreme kod Korisnika.

2.7 Korisnik je dužan da Usluge televizije koristi isključivo na ugovorenoj fiksnoj lokaciji na kojoj je instalirana Oprema, osim ako ovim Opštim uslovima nije određeno drugačije, i snosi odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom, te će biti dužan da MTEL-u naknadi svaku štetu nastalu po tom osnovu. Troškove eventualnih opravki ili zamjene uređaja u toku trajanja Ugovora snosi MTEL, osim ukoliko do kvara dođe usljed neadekvatnog rukovanja od strane Korisnika.

2.8 Maksimalan broj uređaja koje Korisnik može aktivirati u cilju korišćenja MOVE TV aplikacije i broj uređaja na kojima se istovremeno može koristiti MOVE TV aplikacija, određen je važećom Ponudom sa cjenovnikom i zavisi od izabranog paketa. Za pristup MOVE TV usluzi Korisnik je u obavezi da kreira nalog na web stranici MTEL-a <https://digital.mtel.me/move> na način definisan ovim članom. Korisnik je odgovoran za sigurnost svog naloga i podataka za prijavu. Prilikom prijave za MOVE TV uslugu Korisnik unosi mail adresu kojom se registruje, nakon čega dobija verifikacioni kod kojim potvrđuje svoju mail adresu. Korisniku se dodjeljuje nasumična lozinka i jednom registrovana i aktivirana MOVE TV usluga ostaje aktivna sve do njenog deaktiviranja od strane Korisnika. Najmanji period korišćenja MOVE TV usluga je 30 dana, te u slučaju da Korisnik u toku datog obračunskog perioda MOVE TV uslugu deaktivira do isteka tog perioda ne može izvršiti ponovnu aktivaciju usluge.

2.9 Aktiviranjem MOVE TV usluge počinje obračunavanje i naplaćivanje usluge. Korisnik ima mogućnost da u sklopu svog profila administrira svojim nalogom. U sekciji profil Korisnik ima mogućnost da deaktivira nalog, promijeni lozinku, promijeni paket, ima uvid u zauzete licence na uređajima, vidi istoriju plaćanja. Administracija naloga se takođe radi na web strani <https://digital.mtel.me/move>, gdje se korisnik loguje istim kredencijalima kao i za prijavu servisa na „MOVE“ aplikaciji. Deaktiviranje MOVE TV usluge na aplikaciji Korisnik takođe može da izvrši svakog mjeseca putem e-maila koji dobija nakon uspješnog obnovljenog plaćanja - klikom na link Korisnik deaktivira MOVE TV uslugu na aplikaciji i dobija pisanu informaciju na aplikaciji da je usluga deaktivirana. MTEL ima pravo da odbije registraciju Korisnika MOVE TV usluge:

- ako su podaci o identitetu i kreditnoj kartici Korisnika netačni ili neistiniti;
- ako postoji osnovana sumnja da Korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru da zloupotrijebi bilo koju od elektronskih komunikacionih usluga koju pruža MTEL ili ako omogućava trećim licima zloupotrebu tih usluga.

2.10 Da bi MOVE TV ispravno funkcionisao na mreži drugog operatora, potrebno je da Korisnik ima aktivnu uslugu širokopojasnog interneta tog operatora, kao i MOVE TV prijemni uređaj (STB) povezan na odgovarajući način sa modemom pružaoca usluge pristupa internetu. Performanse i kvalitet slike prilikom korišćenja MOVE TV aplikacije zavise od operativnog sistema i karakteristika uređaja na kojem se aplikacija koristi, brzine usluge pristupa internetu, kao i kvaliteta i opterećenja WiFi mreže za šta MTEL nije odgovaran. Mtel preporučuje minimalne brzine usluge pristupa internetu su 5MBPS za SD, odnosno 10MBPS za HD rezoluciju, odnosno 15MBPS za rezoluciju veću od HD rezolucije.

3. OPIS USLUGE PRISTUPA INTERNETU

3.1. Usluga pristupa internetu je javna elektronska komunikaciona usluga koja omogućava korisniku pristup internetu, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi za pružanje ove usluge na lokaciji Korisnika. MTEL će Korisniku dati jedan ili više odgovarajućih uređaja (modema) za korišćenje usluge pristupa internetu koji su u vlasništvu MTEL-a. U slučaju da Korisnik koristi uređaje koji nisu u vlasništvu MTEL-a, MTEL ne garantuje kvalitet usluge pristupa internetu, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

3.2. MTEL je dužan da Korisniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge pristupa internetu. Raspoloživost i ostali parametri kvaliteta usluge definisani su ovim Opštim uslovima i pozitivno pravnim propisima iz oblasti telekomunikacije.

3.3. Konkretno vrijednosti ugovorenih parametara kvaliteta za pojedine pakete usluga utvrđuju se Ugovorom i sažetkom ugovora.

Na stvarno ostvarene performanse usluge mogu uticati karakteristike terminalne opreme korisnika, kućne ili interne mreže korisnika, korišćenje bežične veze (Wi-Fi), istovremeno korišćenje više uređaja ili aplikacija, korišćenje specijalizovanih usluga, kao i druge tehničke okolnosti koje nisu pod kontrolom MTEL-a. MTEL će korisnika prije zaključenja ugovora upoznati sa uticajem navedenih faktora na kvalitet usluge, u skladu sa Pravilnikom o otvorenom pristupu internetu.

4. OPIS USLUGE GOVORNE KOMUNIKACIJE NA FIKSNOJ LOKACIJI (TELEFONIJA)

4.1. Usluga govorne komunikacije na fiksnoj lokaciji je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga za direktno ili indirektno slanje i primanje nacionalnih poziva ili nacionalnih i međunarodnih poziva biranjem broja ili brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeracije.

4.2. Korisnik može koristiti uslugu Telefonije ukoliko je priključen na javnu fiksnu elektronsku komunikacionu mrežu MTEL-a i kada posjeduje odgovarajući telefonski aparat.

MTEL obezbjeđuje modem za korišćenje usluge Telefonije koji je vlasništvo MTEL-a i korisnik ima pravo korišćenja istog do dana raskida pretplatničkog ugovora.

4.3 MTEL određuje brojeve koje dodjeljuje Korisnicima prema raspoloživom planu numeracije za koje posjeduje odgovarajuće odobrenje za korištenje numeracije. Ukoliko Korisnik upotrebljava uređaj koji uzrokuje

smetnje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži, MTEL ne snosi odgovornost na bilo koje reklamacije izjavljene po ovom osnovu.

MTEL obezbeđuje vođenje javnog telefonskog imenika koji sadrži sledeće podatke, ime i prezime fizičkog lica, odnosno naziv pravnog lica i njegov organizacioni oblik, adresu i dodijeljeni telefonski broj. Za objavu podataka u telefonskom imeniku, za fizička lica je potrebna posebna pisana ili elektronska saglasnost, dok za pravna lica takva saglasnost nije potrebna i ista ne mogu zahtijevati zabranu objave svojih podataka. Korisnik ima pravo da u svakom trenutku zatraži od MTEL-a da se njegovi podaci besplatno uklone iz telefonskog imenika.

5. ZAHTJEV ZA ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

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

5.2. Korisnik će nakon što se upozna sa Sažetkom ugovora, u trenutku podnošenja/potpisivanja Zahtjeva dati na uvid MTEL-u odnosno ovlašćenom licu MTEL-a ili na ovlašćenom prodajnom mjestu svoje identifikacione isprave (lična karta ili pasoš), odnosno sve druge informacije, isprave, dokumenta, ovlašćenja, koja su navedena u Zahtjevu kao obavezna. MTEL ima pravo da od Korisnika zatraži dopunu dokumentacije, potrebnu u cilju zaključenja ugovora između operatora i krajnjeg Korisnika. Ukoliko Korisnik ne dostavi potrebnu dokumentaciju, MTEL će odbaciti Zahtjev za zaključenje Ugovora.

5.3. Potpisivanjem Zahtjeva, Korisnik daje saglasnost da MTEL prikuplja, koristi i obrađuje njegove lične, odnosno identifikacione podatke u svrhu vođenja evidencija u skladu sa važećim propisima.

5.4. Korisnik je u obavezi da u pisanom obliku obavijesti MTEL o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Zahtjevu 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 Korisnik ne ispuni navedenu obavezu obavješćivanja o nastalim promjenama i ako zbog kršenja iste obavješćenja ili druga pismena komunikacija MTEL-a ne mogu biti dostavljena Korisniku, 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 e – mail adresu Korisnika, a za Korisnike kojima se računi dostavljaju putem pošte na poslednju prijavljenu adresu Korisnika.

6. SAŽETAK UGOVORA

6.1 Sažetak ugovora, koji je sastavni dio Ugovora, dostavlja se Korisniku na propisanom obrascu, prije zaključenja Ugovora, uključujući sve načine zaključenja ugovora, pa i Ugovora na daljinu.

Sažetak ugovora sadrži sve glavne informacije o Ugovoru.

7. UGOVOR I PRISTUP MREŽI

7.1. Po prihvatanju ponude od strane Korisnika ili po prijemu zahtjeva na daljinu za usluge u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, MTEL će u roku od najviše 15 dana od dana prihvatanja ponude ili prijema zahtjeva na daljinu obaviti tehničku provjeru, i ukoliko postoje odgovarajuće tehničke mogućnosti za pružanje usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži o tome će obavijestiti Korisnika, .

U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje usluge MTEL će obavijestiti Korisnika u roku od 15 dana od dana prihvatanja ponude, u kojem roku bi mogao obezbijediti uslove za pružanje usluge.

Prava i obaveze Korisnika po osnovu prihvatanja ponude i podnošenja zahtjeva na daljinu počinju teći od dana prijema obavješćenja od strane MTEL-a o aktivaciji ugovorene usluge.

MTEL će voditi evidenciju obavješćenja.

Ako usluga nije realizovana u roku od 15 dana, prestaju obaveze Korisnika po osnovu prihvatanja ponude ili podnošenja zahtjeva na daljinu, osim ako je za kašnjenje u realizaciji usluge odgovoran Korisnik.

Obavješćenje iz stava 2 ovog člana sadrži razloge zbog kojih MTEL ne može u propisanom roku obezbijediti traženu uslugu na lokaciji Korisnika, informaciju da li je potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne tačke, da li je neophodno uključivanje ili saglasnost treće strane, da li postoji nemogućnost pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana i sl.

Korisnik je dužan da u roku od 5 dana obavijesti MTEL da li je saglasan sa predloženim rokom. Davanje saglasnosti obavezuje Korisnika u smislu da ne može odustati od zaključenja Ugovora, osim u slučaju više sile.

Ukoliko MTEL ne može da stvori uslove za pružanje usluge na traženoj lokaciji ni u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, odnosno prihvatanja ponude, dužan je da obavijesti Korisnika o mogućnosti korišćenja univerzalne usluge.

Rok za realizaciju ugovora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži iz stava 1 ovog člana ne teče u slučaju kada je do kašnjenja došlo zbog radnji Korisnika koje su uticale na realizaciju, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnji trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a MTEL je prethodno blagovremeno preduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

U slučaju svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene Ugovora koji se odnosi na nadogradnju već postojeće usluge ili ugovaranja nove usluge kod MTEL-a, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 15 dana, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog Ugovora odnosno od dana prijema zahtjeva na daljinu.

7.2. Ugovor između MTEL-a i Korisnika smatra se zaključenim potpisivanjem Ugovora i Sažetka ugovora koji je sastavni dio Ugovora ili nakon što Korisnik potvrdi svoju saglasnost za zaključivanje Ugovora na daljinu, u skladu sa Uslovima za zaključenje ugovora na daljinu i van prostorija MTEL-a, navedenim u ovim Opštim uslovima i objavljenim na web sajtu MTEL-a.

7.3. Ugovor između MTEL-a i Korisnika smatra se zaključenim potpisivanjem Ugovora i Sažetka ugovora koji je sastavni dio Ugovora ili nakon što Korisnik potvrdi svoju saglasnost za zaključivanje Ugovora.

Sastavni dio Ugovora je Zahtjev, Sažetak ugovora, Opšti uslovi, posebni uslovi pružanja usluga i Cjenovnik.

7.4. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Korisnika i MTEL-a započinju danom uključanja tj. aktivacije Usluge. Ugovor se može raskinuti u skladu sa raskidnim odredbama Ugovora.

7.5. 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.

MTEL može tražiti da Korisnik da saglasnost za zaključivanje ugovora pisanim putem, elektronski ili plaćanjem prvog računa, o čemu Korisnik mora biti jasno obaviješten prije zaključenja ugovora.

MTEL je dužan uređaj koji se dostavlja uz zaključenje ugovora, dostaviti isključivo na kućnu adresu Korisnika ili na prodajno mjesto MTEL-a, odnosno adresu sjedišta ili poslovnice MTEL-a kada je Korisnik pravno lice.

MTEL može dostaviti uređaj i na drugu adresu u slučaju da Korisnik pismenim ili elektronskim putem izričito zahtijeva dostavu na drugu adresu.

Obavještenje koje se šalje uz uređaj mora biti dostavljeno fizički odvojeno od ambalaže u kojoj se dostavlja uređaj ili na vidljivom mjestu na ambalaži.

MTEL je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, Korisniku dostavi predugovorno obavještenje u pisanom obliku na papiru, ili uz saglasnost Korisnika na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo.

U slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, MTEL je dužan da Korisniku dostavi pisani primjerak ugovorne dokumentacije, ili uz saglasnost Korisnika, na drugom trajnom mediju.

Ugovor zaključen na daljinu, po pravilu putem telefona i interneta, smatra se zaključenim kada Korisnik, nakon što primi ugovornu dokumentaciju u pisanom obliku na papiru, ili na drugom trajnom mediju napisanu čitko i razumljivo, dostavi MTEL-u potvrdu svoje saglasnosti za zaključenje ugovora.

Informacije o zaključenju ugovora na daljinu putem interneta i telefona MTEL je objavio na svojoj zvaničnoj internet stranici www.mtel.me.

7.6. Korisnik ima pravo za ostvarivanje pogodnosti iz promotivnih uslova za pružanje Usluga uz uslov potpisivanje Ugovora na određeni minimalni period trajanja od 24 mjeseca.

8. AKTIVACIJA I UPOTREBA ODGOVARAJUĆIH UREĐAJA

8.1. Usluga se aktivira danom potpisivanja Ugovora.

8.2. Korisnik 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.

8.3. Ukoliko Korisnik za uređaje iz tačke 8.2. 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 obavještenje Korisnika dato u pisanom obliku.

8.4. Korisnik 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.

9. USLUGE I MREŽA

9.1. MTEL će omogućiti Korisniku korišćenje usluga preko pristupa realizovanog raspoloživim tehnologijama.

9.2. MTEL može pružati pristup Mreži i posredstvom mreža drugih operatora.

9.3. Korisnik može tražiti da umjesto sa postojeće lokacije pristupa Mreži sa nove lokacije (preseljenje priključka na Mrežu). MTEL će Korisniku ispuniti takav zahtjev u roku od 15 dana to ili u roku koji je dogovorio sa Korisnikom, uz uslov da je Korisnik prethodno izmirio svoje dugovanje prema MTEL-u i dostavio potvrdu o promjeni boravišta/prebivališta koju je izdao nadležni organ. Preseljenje priključka naplaćuje se u skladu sa važećim Cjenovnikom MTEL-a.

U slučaju da MTEL nema tehničke mogućnosti za realizaciju usluga na novoj adresi, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko dostavi odgovarajući dokaz o preseljenju.

9.4. 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.

MTEL ne odgovara za sadržaj prenesenih telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja Korisnika (voice ili data) koja se prenose putem mreže MTEL-a prilikom pružanja Usluga Korisnicima. MTEL ne odgovara za

bilo koju štetu koja može nastati Korisniku ili bilo kom trećem licu zbog sadržaja telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja koje primaju Korisnici koji su se prijavili za određeni servis, a koje generiše MTEL prilikom pružanja svojih Usluga.

Za Usluge televizije MTEL ne snosi odgovornost za eventualna privremena zamračenja pojedinih televizijskih kanala, do kojih je došlo usljed poštovanja ekskluzivnih prava trećih lica na emitovanje pojedinih sadržaja na teritoriji Crne Gore, niti eventualnog prestanka dostupnosti određenih prava na TV sadržaje na pojedinačnim kanalima. MTEL ne snosi odgovornost ni u slučaju da korisnik internet resurse dodijeljene od strane MTEL-a za MOVE TV uslugu koristi i za druge svrhe (mimo ove usluge). Lista TV kanala u trenutku zaključenja ugovora čini njegov sastavni dio. Informacije o TV kanalima zavise od pružaoca programskog sadržaja, te su podložne promjenama i po tom osnovu MTEL ne može snositi nikakvu odgovornost. O datim promjenama (koje su MTEL-u blagovremeno najavljene) MTEL će obavijestiti korisnika elektronskom poštom saglasno ovim Opštim uslovima, te korisnik može otkazati ugovor bez plaćanja naknada, saglasno ovim Opštim uslovima. Pored navedenog, MTEL nema uticaja na gašenje pojedinih kanala od strane pružalaca tih sadržaja, te po tom osnovu ne snosi odgovornost. U slučaju takvih promjena, MTEL će obavijestiti korisnika na način definisan ovim stavom. Navedene promjene ne predstavljaju povredu, odnosno neispunjenje ugovornih obaveza od strane MTELa i ne mogu biti osnov za jednostrani raskid ugovora od strane korisnika bez obaveze plaćanja naknade, u skladu sa Opštim uslovima, kao i za prekide prouzrokovane višom silom.

Korisnik je dužan da Usluge televizije koristi isključivo na ugovorenoj fiksnoj lokaciji na kojoj je instalirana Oprema, osim ako ovim Opštim uslovima nije određeno drugačije, i snosi odgovornost u slučaju postupanja suprotno navedenom, te će biti dužan da MTEL-u naknadi svaku štetu nastalu po tom osnovu. Troškove eventualnih opravki ili zamjene uređaja u toku trajanja Ugovora snosi MTEL, osim ukoliko do kvara dođe usljed neadekvatnog rukovanja od strane Korisnika.

Korisnik je saglasan da Usluge televizije, uključujući sve njene karakteristike i funkcionalnosti, koristi isključivo u skladu sa važećim zakonima, propisima i drugim ograničenjima koja se primjenjuju na korišćenje usluge, odnosno sadržaja dostupnog preko nje, te da je neće koristiti u javne ili komercijalne svrhe. Uključujući, ali se ne ograničavajući na MOVE Tv uslugu Korisnik se obavezuje da neće: arhivirati, reprodukovati, distribuirati, mijenjati, prikazivati, izvoditi, objavljivati, licencirati, ponuditi na prodaju ili na drugi način koristiti sadržaj i informacije dobijene od ili preko MOVE TV usluge, osim na način koji je ovim Opštim uslovima izričito dozvoljen; zaobilaziti, uklanjati, mijenjati, deaktivirati, degradirati ili na drugi način sprečavati zaštitu sadržaja MOVE TV usluge; ubacivati programski kod ili proizvod, odnosno na drugi način manipulirati sadržajem usluge; ili koristiti bilo koji metod prikupljanja ili izdvajanja podataka iz okvira servisa. U slučaju kršenja gore navedenih obaveza, odnosno nezakonitog ili prevarnog korišćenja usluge, MTEL može prekinuti ili ograničiti pristup usluzi.

9.5. Korisnik je u obavezi da koristi Usluge MTEL-a u skladu sa i uslovima iz Ugovora i Opštih uslova. U slučaju zloupotreba korišćenja Usluga, MTEL zadržava pravo da Korisniku ograniči ili prekine Usluge, raskine Ugovor i zahtjeva nadoknadu štete.

9.6. Korisnik 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. Korisnik je dužan da se pridržava svakog uputstva i obaveštenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se Korisnik ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah bez prethodne najave privremeno isključi Usluge Korisniku.

9.7. U cilju održavanja nivoa kvaliteta Usluga, MTEL obezbjeđuje mogućnost Korisniku da zatraži potrebna obavještenja i prijavi nepravilnost u pružanju Usluga Korisničkom servisu MTEL-a 24/7 na broj 1600 ili mreži poslovnica MTEL-a u okviru radnog vremena poslovnica istaknutog na sajtu MTEL-a www.mtel.me.

9.8. U slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva nedopuštena ili prevarna radnja koja može nanijeti štetu Korisniku i/ili MTEL-u, MTEL u cilju zaštite interesa obje strane ima pravo da privremeno isključi Usluge Korisniku.

9.9. MTEL će shodno važećim zakonskim propisima zaključati TV sadržaj koji nije prikladan za maloljetnike uz dodjelu PIN koda kojim roditelji mogu kontrolisati pristup neprikladnim sadržajima djece.

10. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

10.1. Korisnik je saglasan da MTEL, u skladu sa Cjenovnikom, vrši instalaciju i održavanje opreme (MTEL korisnička oprema za Korisnike kablovske i satelitske distributivne Mreže) koja je dio Mreže, a koja se smješta u prostoru 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 ista oštećena krivicom Korisnika.

10.2. Ukoliko Korisnik 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.

10.3. MTEL nije odgovoran za sigurnost korišćenja interneta. 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).

10.4. 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.

10.5. MTEL odgovara za štetu za koju Korisnik uz prilaganje odgovarajućih dokumenata dokaže da je nastala kao direktna posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

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

11 PRAVO KORISNIKA NA OGRANIČENJE POTROŠNJE

11.1. MTEL će na zahtjev Korisnika, omogućiti besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, promjenu već postavljenih ograničenja, kao i besplatnu zabranu odlaznih poziva za Korisnike TEL paketa, prema određenom broju ili grupi brojeva.

MTEL će tokom trajanja ugovornog odnosa, Korisniku putem zvaničnog internet sajta MTEL-a www.mtel.me pružati jasne i razumljive informacije o načinima praćenja i kontrole potrošnje usluga, uključujući:

- informacije o ograničenju, odnosno limitu potrošnje;
- opcije za promjenu nivoa, isključivanje ili ponovno uključivanje ograničenja potrošnje;
- opciju onemogućavanja korišćenja usluga kada se dostigne granica potrošnje do kraja obračunskog perioda;
- mehanizme za praćenje i kontrolu potrošnje usluga;
- mjere koje omogućavaju praćenje i kontrolu potrošnje usluga u realnom vremenu.

Navedene informacije će biti istaknute na vidljivom i lako dostupnom mjestu na internet stranici MTEL-a.

MTEL će na zahtjev Korisnika, omogućiti bez naknade:

- zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva;
- stanje trenutne potrošnje;
- zabranu prikazivanja pozivajućeg broja;
- isključenje pojedinih javnih elektronskih komunikacionih usluga;
- sprječavanje automatskog preusmjerenja poziva od strane trećih lica na terminalnu opremu Korisnika;
- ograničenje potrošnje na ostvareni saobraćaj (postavljanje/promjena limita potrošnje) za obračunski period.

11.2. MTEL će Korisniku dostavljati besplatna obavještenja putem telefonskog poziva, ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje Korisnika za poslednja 3 mjeseca, odnosno u slučaju kada Korisnik koristi uslugu u periodu manjem od 3 mjeseca i dođe do potrošnje koja je veća od dvostruko ugovorenog iznosa mjesečne pretplate.

Ako MTEL nije Korisnika blagovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavješćavanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je MTEL obavijestio.

Ako MTEL nije Korisnika uopšte upozorio o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavješćavanjem Korisnika o prekomjernoj potrošnji.

MTEL je dužan da omogući Korisniku mogućnost promjene, onemogućavanja ili omogućavanja ograničenja potrošnje u bilo kom trenutku, bez naknade, putem elektronske pošte, veb portala, mobilne aplikacije, odlaskom u poslovnicu ili pozivanjem Call centra MTEL-a. Navedene mogućnosti se sprovode na osnovu zahtjeva najkasnije u roku od 1 (jednog) radnog dana od dana podnošenja zahtjeva.

11.3. MTEL će, na zahtjev Korisnika, Korisnika Tel paketa, utvrditi inicijalni limit u korišćenju Usluga.

Ako Korisnik usluga sam ne odredi limit potrošnje, limit potrošnje za usluge govornog poziva zasnovane na broju iznosi najviše 50,00 eura bez PDV-a.

Korisnik usluga može izjaviti da ne želi da primenjuje bilo kakvo ograničenje potrošnje

11.4. Kada Korisnik dostigne 80% limita potrošnje, MTEL je dužan da o tome obavijesti Korisnika da će njegova potrošnja dostignuti limit potrošnje, te da će u slučaju dostizanja limita Usluga biti blokirana. Korisnik se o navedenom obavještava na prigodan način.

MTEL će bez odlaganja obavijestiti Korisnika kada dostigne limit potrošnje (100%) i istovremeno će blokirati dalje korišćenje usluge.

Navedeno ne može ni u kom slučaju uticati na izmjenu iznosa mjesečne pretplate za pojedinu Uslugu koju je Korisnik prihvatio prilikom zaključenja Ugovora odnosno prilikom Zahtjeva za uvođenje dodatnih Usluga. MTEL će na prigodan način obavještavati Korisnika o dostizanju određenog maksimalnog iznosa. U toku obračunskog perioda Korisnik može odustati od ovog ograničenja, uz obavješćavanje MTEL-a.

11.5. MTEL će voditi evidenciju o dostavljenim obavješćenjima Korisnicima.

11.6. MTEL je dužan da na Zahtjev Korisnika omogući 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 Korisnik prihvatio prilikom zaključenja Ugovora odnosno prilikom Zahtjeva za uvođenje dodatnih Usluga. MTEL će na prigodan način obavještavati Korisnika o dostizanju određenog maksimalnog iznosa. U toku obračunskog perioda Korisnik može odustati od ovog ograničenja, uz obavještavanje MTEL-a.

12. CIJENE, RAČUN I PLAĆANJE

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

MTEL može utvrditi posebne uslove prodaje za pojedine kategorije Korisnika (strane državljane, starija lica i sl.), u cilju adekvatne procjene boniteta i primjene mjera obezbjeđenja naplate potraživanja.

12.2. 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 svi paketi usluga, informacije o tarifama vezanim za brojeve, cijenama usluga koje podliježu posebnim uslovima određivanja cijene, kao i cijenama dodatnih usluga MTEL-a.

12.3. MTEL neće primjenjivati izmjene Cjenovnika na postojeće Korisnike prije isteka roka od 30 dana od dana njegovog objavljivanja, ako su izmjene nepovoljnije za postojeće Korisnike. Ukoliko su izmjene Cjenovnika u korist Korisnika, te izmjene se mogu primijeniti na postojeće Korisnike od dana njihovog objavljivanja.

Cjenovnik usluga uključuje posebno sledeće stavke:

- svaku pojedinačnu cijenu koja se obračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi,
- jedinicu koja se koristi za računanje cijene korišćenja usluge (dužinu trajanja, količina prenesenih podataka ili neka druga mjera korišćenja),
- obračunsku jedinicu

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket prikazane su u Cjenovniku usluga, kao i u Sažetku ugovora za konkretan paket za koji je sa Korisnikom zaključen Ugovor.

MTEL Korisnicima naplaćuje naknadu za radove kod Korisnika u skladu sa Cjenovnikom i informacijama datim u Sažetku ugovora.

12.4. Korisniku se dostavlja račun za pružene usluge u elektronskom obliku (na e-mail adresu Korisnika, putem SMS-a, na portalu Moj Mtel), a na izričiti zahtjev Korisnika račun se dostavlja u papirnom obliku, putem pošte na naznačenu adresu Korisnika. Bez obzira na odabrani način dostavljanja računa, račun se smatra dostavljenim istekom roka od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda, te MTEL ne može biti odgovoran za dostavu računa. Korisnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospeljeća.

Korisnik može zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo).

12.5. Račun sadrži sljedeće podatke:

- obračunski period;
- priključnu taksu;
- pretplatu za paket usluga ili za pojedinačnu uslugu;
- vrstu i iznos drugih jednokratnih plaćanja u obračunskom periodu koja se odnose na pružanje usluge za koju se izdaje račun;
- vrstu i iznos drugih mjesečnih jednokratnih ili višekratnih neperiodičnih plaćanja;
- broj poziva, trajanje poziva, broj obračunskih jedinica, jediničnu cijenu obračunske jedinice i iznos i to odvojeno za:
 - pozive prema fiksnim mrežama u Crnoj Gori, za svaku mrežu posebno,
 - pozive prema mobilnim mrežama u Crnoj Gori, za svaku mrežu posebno,
 - pozive u međunarodnom saobraćaju za svaku zonu posebno,
 - pozive prema brojevima usluga sa dodatnom vrijednošću,
 - pozive prema kratkim kodovima za svaku grupu posebno;
- vrstu i iznos druge pružene usluge i sva druga plaćanja u obračunskom periodu za koji se izdaje račun;
- iznos za kupovinu terminalne ili druge opreme i, ako se naplaćuje u ratama, iznos rate, redni broj i ukupan broj svih rata ili datum fakturisanja poslednje rate;
- ukupni iznos računa.

Pored navedenog, račun sadrži i datum dospeljeća, kamatu, uslove i rokove za podnošenje prigovora, kao i iznos neplaćenih dospjelih potraživanja za prethodne periode, sa posebno iskazanim iznosom potraživanja starijih od 2 godine i kamata. Rok dospeljivosti plaćanja računa za usluge pružene u prethodnom obračunskom periodu nastupa 15. dana tekućeg mjeseca.

Na računu ne iskazuju se pozivi na besplatne telefonske brojeve, uključujući i brojeve za pozive hitnim službama. MTEL je dužan da ove podatke dostavi nadležnim sudovima, Agenciji ili drugim nadležnim organima, na njihov zahtjev.

12.6. Korisnik ima pravo da zahtijeva detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima, koje će MTEL dostaviti u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva.

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

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

12.7. Korisnik ima pravo da jednom mjesečno, zahtijeva besplatan listing u formi koja omogućava kontrolu utroška i to unazad jednu godinu.

MTEL je u obavezi da podatke koji su potrebni za izdavanje listinga otpočne obezbjeđivati od dana potpisivanja Ugovora.

12.8. Korisnik 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.), osim u slučaju kada se Korisnik obrati prigovorom, tada je u obavezi da plati nesporni dio računa. Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL. U slučaju docnje u plaćanju Usluga, Korisnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. MTEL će korisnicima kojima je ograničena Usluga zbog neizmirivanja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

12.9. 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, , bankomati).

13. USTUPANJE UGOVORA

13.1. Korisnik može ustupiti Ugovor trećem licu, bez naknade, Pri davanju saglasnosti za ustupanje Ugovora, MTEL ima pravo da na novog Korisnika primjeni odredbe tačke 5. i 6. Opštih uslova.

MTEL će izvršiti prenos Ugovora u roku od tri radna dana od dana prijema potpunog zahtjeva.

14. OGRANIČENJE I PREKID USLUGA

14.1. U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate MTEL ima pravo da nakon isteka roka od 30 dana od dana dostavljanja opomene u elektronskom ili pisanom obliku uz račun, ograniči Usluge na način što će Korisniku omogućiti dolazni saobraćaj, odlazne pozive prema hitnim službama, pozive prema besplatnom broju službe za Korisnike MTEL-a, dok će kod usluge distribucije TV kanala omogućiti pristup kanalima nacionalnog javnog servisa, a kod usluge pristupa internetu pristup usluzi po smanjenoj brzini.

MTEL će poslati Korisniku opomenu odmah po dospeljeću računa i voditi evidenciju o dostavljenim opomenama.

U periodu dok traje ograničenje Usluga, MTEL naplaćuje mjesečnu pretplatu, rate za uređaje i druge dospjele obaveze prema tarifnom paketu koji koristi Korisnik.

Korisniku će se ostaviti rok od 30 dana od dana ograničenja Usluga da izmiri svoje dugovanje. Ukoliko Korisnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze, MTEL će ponovo aktivirati sve Usluge uz obračun odgovarajuće naknade shodno Cjenovniku MTEL-a. Ukoliko Korisnik ne plati dospjela potraživanja u navednom roku od 30 dana nakon ograničenja Usluga, MTEL ima pravo da trajno isključi Korisnika i prekine sa pružanjem svih usluga Korisniku.

Ukoliko MTEL ne raskine Ugovor u roku od 30 dana od dana trajnog isključenja, nema pravo da nastavi sa naplatom bilo kakvih naknada po osnovu Ugovora.

Nakon trajnog isključenja usluge, Mtel neće vršiti bilo kakvu dalju naplatu prema korisniku po osnovu predmetne usluge osim dospjelih, a neizmirenih obaveza korisnika.

Ugovor između MTEL-a i Korisnika se od trenutka trajnog isključenja tj. prekida pružanja svih Usluga smatra jednostrano raskinutim, a Korisnik je u obavezi da ispunji obaveze u skladu sa članom 20.3 Opštih uslova.

MTEL će dozvoliti Korisniku, koji je isključen u skladu sa prethodnim stavom, da ponovno koristi isti korisnički broj na fiksnoj lokaciji, ako u roku od 30 dana od dana trajnog isključenja izmiri sva dugovanja, uz plaćanje odgovarajuće naknade shodno Cjenovniku MTEL-a.

14.2. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se u pisanoj formi, poštom, elektronskim putem ili na drugi pogodan način.

14.3. MTEL može nakon obavještenja Korisnika, ograničiti ili prekinuti korišćenje Usluga ukoliko Korisnik 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. Korisnik je u obavezi da plaća pretplatu i za period trajanja ograničenja.

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

MTEL ima pravo da privremeno ograniči pružanje usluga u slučaju neispravnosti korisničke terminalne opreme, u slučaju da Korisnik nije dopustio obavljanje neposredne kontrole ispravnosti korisničke terminalne opreme i pripadajuće kućne instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje smetnje u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, kao i na osnovu pravosnažne odluke suda.

14.5. MTEL može na zahtjev Korisnika privremeno ograničiti pružanje Usluga jednom u kalendarskoj godini u trajanju koji je određen odabranim paketom Usluga. Ukoliko Korisnik nije naznačio period, MTEL će privremeno ograničenje izvršiti u roku od 5 radnih dana od dana prijema zahtjeva. Za vrijeme privremenog ograničenja Korisnik plaća naknadu za pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.

14.6. MTEL može, bez saglasnosti Korisnika, privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim Uslugama, kad je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.

MTEL će obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objaviti jedan dan ranije u sredstvima javnog informisanja. Ukoliko prekid pristupa uslugama traje duže od šest sati MTEL će neposredno obavijestiti Korisnike, putem web sajta ili SMS porukom.

U slučaju ograničenja, odnosno prekida usluga MTEL će umanjiti mjesečnu pretplatu Korisniku, srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge, ako je do prekida, odnosno ograničenja, došlo njegovom krivicom.

14.7. MTEL primjenjuje politiku fer korišćenja (Fair Usage Policy – FUP) u cilju obezbjeđenja optimalnog kvaliteta usluga za sve Korisnike i zaštite integriteta mreže.

U slučaju da Korisnik u toku obračunskog perioda ostvari potrošnju koja značajno odstupa od uobičajenog obrasca korišćenja ili premaši definisane pragove predviđene tarifnim paketom, MTEL zadržava pravo da primijeni mjere upravljanja saobraćajem, uključujući ali ne ograničavajući se na: – smanjenje brzine prenosa podataka, – privremeno ograničenje ili suspenziju pojedinih servisa.

15. KVALITET SERVISA/USLUGA

15.1. MTEL obezbjeđuje minimalni nivo kvaliteta usluga koje pruža, u mjeri u kojoj je to tehnički izvodljivo i primjenljivo za konkretnu uslugu, a u skladu sa važećim Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, pri čemu se garantovani parametri kvaliteta određuju u zavisnosti od vrste usluge. Kvalitet usluge se mjeri u skladu sa parametrima navedenim u ovom članu i isti će biti iskazani u ugovoru, kao i u drugim informacijama o izmjenjenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga koje se Korisniku daju u skladu sa ovim članom.

15.2. Za usluge pristupa internetu parametri kvaliteta utvrđuju se u skladu sa važećim propisima, tehničkim mogućnostima mreže i Sažetkom ugovora, dok se za usluge koje nijesu usluge pristupa internetu posebno definišu garantovani parametri kvaliteta, ukoliko su primjenljivi. Ukoliko za određenu uslugu nije utvrđen minimalni nivo kvaliteta usluge, MTEL će o tome dati posebnu izjavu u ugovornoj dokumentaciji ili Sažetku ugovora. MTEL je dužan da korisniku prije zaključenja ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjenjenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga.

Parametri kvaliteta usluga koje MTEL pruža obuhvataju naročito:

- vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji;
- učestalost kvarova na pristupnoj liniji;
- vrijeme otklanjanja kvarova za pristupne linije;
- vrijeme odziva službe za korisnike;
- učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa;
- vrijeme rješavanja žalbi korisnika.

Pored navedenih parametara, MTEL koristi i posebne parametre kvaliteta za:

1) usluge govornih komunikacija: učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva, učestalost neuspješnih poziva, vrijeme uspostavljanja poziva;

2) uslugu pristupa internetu: procenat gubitka paketa (packet loss ratio); kašnjenje - latencija (delay); round-trip delay - kašnjenje u oba smjera; varijacija kašnjenja (jitter).

MTEL garantuje minimalnu brzinu prenosa podataka u smjeru ka Korisniku (download) i od Korisnika (upload) za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne, ukoliko ne postoje smetnje u radu servisa koje su uzrokovane npr. smetnjama koje postoje na strani Korisnika, slučajevima više sile ili smetnjama na koje MTEL ne odgovara u skladu sa ovim Opštim uslovima, .

15.3. Korisnici mogu dobiti podatke o ostvarenim brzinama prenosa podataka koristeći alat za mjerenje brzina prenosa podataka izrađen od strane Agencije - EKIP NetTest koja se može pokrenuti preko linka: https://nettest.ekip.me/sr_ME-Latn/test. Tokom mjerenja kumulativno moraju biti ispunjeni sljedeći uslovi:

- 1) uređaj ili računar koji se koristi za obavljanje mjerenja treba da bude direktno povezan preko žičane veze na mrežni priključak koji obezbjeđuje operator (Ethernet LAN port modema ili rutera),
- 2) u toku mjerenja ne smije biti drugih uređaja povezanih na mrežni priključak Korisnika (modem/ruter) ili uspostavljene sesije, osim mjernog uređaja ili računara koji se koristi za obavljanje mjerenja,
- 3) tokom mjerenja, sve bežične (WiFi ili Bluetooth) ili VPN (Virtual Private Network) veze treba da budu isključene na mrežnoj pristupnoj tački i računaru,
- 4) nijedna druga aplikacija ili usluga koja može uticati na rezultat mjerenja ne smiju da rade na uređaju ili računaru tokom mjerenja.

Uobičajeno dostupnu brzinu prenosa podataka Korisnik može da provjeri tako što će u roku od pet dana izvršiti pet mjerenja, u različitim vremenskim terminima, u razmaku od najmanje jednog sata, a van glavnih saobraćajnih sati. Korisnik može da provjeri minimalnu brzinu prenosa podataka tako što će izvršiti pet

mjerjenja u roku od pet uzastopnih dana, u različitim vremenskim terminima, u razmaku od najmanje jednog sata, bez obzira na period glavnih saobraćajnih sati operatora.

Korisnik je dužan da u cilju provjere kvaliteta usluga, odnosno utvrđivanja i otklanjanja eventualnih smetnji u radu usluge, MTEL-u omogućiti, uključujući, ali se ne ograničavajući pristup opremi koja se koristi za pružanje usluge.

15.4. Parametri kvaliteta usluga mjere se, prate i objavljuju na polugodišnjem nivou na zvaničnoj internet stranici MTEL-a, u skladu sa metodologijom i zahtjevima propisanim od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP). MTEL ima pravo da izvrši pregled i provjeru ispravnosti korisničke terminalne opreme i unutrašnje instalacije Korisnika, ukoliko postoji opravdana sumnja da ista uzrokuje smetnje, degradaciju kvaliteta usluge ili ugrožava integritet, stabilnost ili bezbjednost mreže MTEL-a. Korisnik je dužan da ovlaštenim licima MTEL-a omogućiti nesmetan pristup opremi i instalacijama neophodnim za vršenje provjere i otklanjanje eventualnih smetnji.

MTEL ne odgovara za nedostupnost usluge, smanjen kvalitet usluge ili prekide u pružanju usluge nastale usljed:

- neispravnosti televizijskog prijemnika, terminalne opreme ili unutrašnje instalacije Korisnika;
- nepravilnog korišćenja usluge ili opreme od strane Korisnika;
- radnji ili propusta trećih lica;
- prekida napajanja električnom energijom;
- planiranih radova na mreži;
- zagušenja, kašnjenja ili greške u funkcionisanju usluge pristupa Internetu na koje objektivno ne može da utiče;
- za prekide i greške na mreži ukoliko su nastale greškom Korisnika ili u slučaju više sile;
- tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke
- više sile, uključujući rat, prirodne nepogode, požare, poplave, zemljotrese, štrajkove i druge vanredne okolnosti koje MTEL nije mogao predvidjeti, spriječiti ili otkloniti;
- povremenog zamračivanja ili izmjene sadržaja televizijskih programa od strane emitera ili nosilaca prava;
- odstupanja između najavljenog i emitovanog programskog sadržaja, uključujući sadržaj prikazan u elektronskom programskom vodiču;
- drugih okolnosti na koje MTEL objektivno nije mogao uticati.

15.5. MTEL neće snositi odgovornost za eventualnu materijalnu ili nematerijalnu štetu koju Korisnik može pretrpjeti usljed okolnosti iz prethodnog stava, osim u slučajevima propisanim važećim zakonskim propisima. U slučaju da se, po sprovedenom postupku i izvršenoj provjeri, utvrdi da je prigovor Korisnika na kvalitet pružene usluge osnovan, MTEL će Korisniku izvršiti umanjene mjesečne pretplate, odnosno refundaciju dijela naknade za uslugu, u skladu sa vrstom smetnje, stepenom umanjenja kvaliteta usluge i trajanjem prekida ili degradacije usluge, prema važećem cjenovniku.

MTEL će voditi i čuvati godišnju evidenciju o svim prijavljenim kvarovima, u skladu sa važećim propisima i internim procedurama.

Ukoliko se utvrdi da je prigovor Korisnika na kvalitet servisa osnovan, MTEL će Korisniku refundirati sredstva u visini naknade iz tabela u nastavku, na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate za pojedinačnu uslugu, pri čemu iznos naknade zavisi od vrste kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge i njihovog trajanja.

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Jednostavni kvar	od 13h do 24h	10% mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	20% mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50% mjesečne pretplate
	preko 72h	100% mjesečne pretplate
Složeni kvar	od 60h do 90h	20% mjesečne pretplate
	od 90h do 120h	50% mjesečne pretplate
	preko 120h	100% mjesečne pretplate

Trajanje kvara se računa od momenta prijave kvara. Iznos naknade se utvrđuje prema vremenu kada Korisnik ne može da koristi uslugu zbog njenog prekida ili slabijeg funkcionisanja ili je koristi samo u ograničenom obimu, a izražava se u procentu od mjesečne pretplate za uslugu pogođenu kvarom (ne uzimajući u obzir promocije, popuste i pogodnosti).

MTEL će voditi godišnju evidenciju o svim prijavljenim kvarovima.

16. PRIGOVOR

16.1. Korisnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, na pružanje Usluga i na iznos kojim je zadužen na računu za pružene Usluge, kao i zbog povrede odredaba Ugovora i povrede prava u vezi

sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Prigovor na račun za Usluge i na kvalitet Usluga Korisnik podnosi 30 (trideset) dana od dana prijema istog u pisanoj ili elektronskoj formi, a prigovor za druge nepravilnosti Korisnik podnosi u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust MTEL-a.

Korisnik prigovor može podnijeti u poslovnici MTEL-a i elektronskim putem, sa e-mail adrese koju je evidentirao kod MTEL-a na e-mail adresu nadležne službe MTEL-a za rješavanje prigovora korisnicki.servis@mtel.me, u kom slučaju MTEL izdaje potvrdu sa datumom prijema prigovora.

MTEL će voditi godišnju evidenciju svih primljenih prigovora i odgovora na iste.

Ukoliko Korisnik angažuje advokata u postupku po prigovoru nema pravo da od MTEL-a zahtijeva nadoknadu troškova.

16.2. MTEL će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Korisnika u pisanom obliku u roku od 15 (petnaest) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Korisniku obrazložene Odluke, u pisanoj ili elektronskoj formi. Ukoliko MTEL odbije prigovor Korisnika odluka će sadržati detaljne podatke o izvršenim provjerama i dokazima. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Korisnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 30 (trideset) dana, zahtjevom za vansudsko rješavanje spora.

Korisnik koji podnese prigovor na iznos računa, do rješavanja prigovora, u obavezi je da plaća nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u periodu od najduže tri mjeseca prije perioda na koji se prigovor odnosi. U slučaju neplaćanja tog dijela MTEL ima pravo da postupi shodno tački 14.1 Opštih uslova. Ako se utvrdi da je MTEL povrijedio odredbe Ugovora i neopravdano obustavio pružanje Usluga, Korisnik ima pravo da raskine Ugovor bez naknade, kao i pravo na povraćaj svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

16.3. Ako se utvrdi da je prigovor na iznos kojim je zadužen na računu osnovan, Korisniku 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 Korisnik nije imao pristup Uslugama.

17. ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

17.1. 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, Korisniku ili drugom licu, koji diskriminišu, vrijeđaju 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,
- Korišćenje usluge pristupa internetu MTEL-a za neovlašćen pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- Ugrožavanje nesmetanog korišćenja usluge pristupa internetu od strane drugih Korisnika. (prekomjerna potrošnja, česta izloženost tzv.DoS/DDoS napadima itd.);
- Ugrožavanje nesmetanog rada integriteta i bezbjednosti mreže MTEL-a ili bilo kog drugog dijela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Neovlašćena promjena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam)
- objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala Korisnicima ili drugim licima bez njihovog pristanka ili traženja kao i slanje podataka koji sadrže lažne informacije ili dovođenje u zabludu,
- nadgledanje ili presrijetanje komunikacije ili poruka Korisnika 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 Korisnika da koristi Usluge MTEL-a.
- vršenje radnji koje drugim Korisnicima onemogućavaju normalno korišćenje Usluga MTEL-a,
- vršenje radnji koje su na bilo koji način u suprotnosti sa uputstvima i preporukama datim od MTEL-a.

17.2. 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.

17.3. Svako kršenje pravila predviđenih tačkom 17. Opštih uslova predstavlja povredu ugovornog odnosa između Korisnika i MTEL-a, koja povlači jednostrani raskid od strane MTEL-a.

18. PRIVATNOST I SIGURNOST

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

MTEL prikuplja lične podatke Korisnika potrebnih za registraciju Korisnika, izvršenje ugovora i pružanje usluga korisnicima, omogućavanja funkcionalnosti aplikacija, komunikacije sa Korisnikom, poboljšanje usluga, zakonodavnih zahtjeva i marketinga (na osnovu izričite saglasnosti Korisnika).

MTEL preduzima sve potrebne tehničke i organizacione mjere kako bi zaštitili lične podatke od neovlašćenog pristupa, zloupotrebe, gubitka ili oštećenja, što uključuje enkripciju podataka, redovne sigurnosne kopije podataka, kontrolu pristupa, bezbjednost servera i sistema za zaštitu od cyber prijetnji i interne politike bezbjednosti.

18.2. Podatke o saobraćaju Korisnika, 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.

18.3. MTEL je u obavezi da čuva sve podatke koji se odnose na ličnost Korisnika i pružene Usluge. MTEL će obezbjediti da podaci o Korisnicima ne budu dostupni neovlašćenim licima.

18.4. 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 posljedica uključujući i moguće troškove tih mjera.

18.5. Uz uslugu pristupa internetu, MTEL može u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima i prema sopstvenoj procjeni, da Pretplatniku ponudi poseban servis namijenjen zaštiti korisnika na internetu od različitih sajber prijetnji, uključujući hakerske napade, viruse, phishing i druge maliciozne sadržaje.

Servis funkcioniše na mrežnom sloju, putem DNS filtracije, što znači da ne zahtijeva instalaciju posebnih aplikacija na uređajima korisnika — zaštita se primjenjuje automatski nakon aktivacije.

Servis omogućava automatsko blokiranje zlonamjernih veb adresa, tako da se, kada servis prepozna prijetnju, veza ka takvoj adresi blokira, a korisnik dobija odgovarajuće upozorenje.

Servis omogućava i roditeljsku kontrolu, putem koje korisnici mogu, kroz korisnički portal, postavljati pravila kojima kontrolišu sadržaje koje njihova djeca mogu posjećivati, uključujući blokiranje određenih sajtova i postavljanje vremenskih ograničenja za pristup internetu.

Korisnici mogu primati notifikacije i izvještaje o prijetnjama na koje je servis naišao, putem e-maila i/ili SMS-a.

Korisnici mogu aktivirati i slanje notifikacija u realnom vremenu, u slučaju da servis naiđe na bilo koju vrstu sajber prijetnje ili sigurnosnog incidenta, koje se u tom slučaju šalju automatski, putem e-maila i/ili SMS-a.

19. PRENOS BROJA I PROMJENA OPERATORA

19.1. MTEL određuje korisnički broj Korisnika. Korisnik ima pravo da prenese korisnički broj u mrežu drugog operatora, u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja. Operatori treba da nastoje da prekid pružanja Usluga bude što kraći.

U slučaju da Korisnik raskine ugovor, MTEL će istom omogućiti pravo prenosa broja drugom operatoru, u roku od 30 (trideset) dana od dana raskida ugovora uz obavezu izmirenja nastalog dugovanja, osim ako se Korisnik odrekne tog prava.

Zahtjev za promjenu operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, koji je prihvaćen od strane MTEL-a će se realizovati na tačno određeni datum koji je saopšten Korisniku, a koji datum ne može biti duži od 15 dana od dana prijema zahtjeva.

19.2. Sve naknade koje se naplaćuju u postupku prenosa broja između operatora, moraju biti troškovno orijentisane, i ne smiju iziskivati bilo kakve direktne naknade za Korisnike.

Korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 20,00 € za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji zahtjeva za promjenu operatora.

Naknada iz prethodnog stava može se zahtijevati za najviše deset dana kašnjenja, nakon čega Korisnik može odustati od zahtjeva za promjenu operatora.

Ukoliko je jednim zahtjevom za promjenu operatora obuhvaćeno više brojeva ili usluga, pomenuta naknada plaća se za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji promjene operatora za svaki pojedinačni broj ili uslugu. Ako se jednim zahtjevom prenosi više od 10 brojeva, naknada za svaki broj koji prelazi taj prag iznosi 12,00 € po započetom danu kašnjenja.

Zahtjev za isplatu naknade Korisnik podnosi novom operatoru, u pisanom ili elektronskom obliku, najkasnije u roku od 15 dana od dana:

- realizacije promjene operatora;
- podnošenja zahtjeva za odustajanje od promjene operatora usljed kašnjenja u realizaciji zahtjeva dužeg od deset dana, ili
- podnošenja zahtjeva za odustajanje od promjene operatora.

Postojeći operator i novi operator dužni su da u potpunosti sarađuju u obradi zahtjeva i da, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva, novi operator dostavi obrazloženu odluku Korisniku.

Naknada po osnovu prihvaćenog zahtjeva isplaćuje se Korisniku, od strane operatora koji je preuzeo odgovornost za kašnjenje, najkasnije u roku od 15 dana od dana dostavljanja obavještenja o prihvatanju zahtjeva.

Ukoliko zahtjev za isplatu naknade bude odbijen Korisnik smatra da mu naknada nije pravilno obračunata, odnosno ako operatori ne postupe na način i u predviđenom roku, Korisnik ima pravo da, u roku od 30 dana

od dana prijema odluke ili isteka propisanog roka za odlučivanje, podnese zahtjev za vansudsko rješavanje spora pred Agencijom.

MTEL ne smije primjenjivati različite maloprodajne i veleprodajne cijene za pozive upućene prema prenesenim brojevima u odnosu na cijene poziva prema ostalim brojevima u njegovoj mreži, ukoliko se radi o pružanju iste vrste elektronskih komunikacionih usluga.

Radi donošenja informisane odluke o promjeni operatora, Korisnik koji još nije podnio zahtjev za promjenu operatora ima pravo da, na svoj zahtjev i u roku od najviše dva radna dana, od postojećeg operatora dobije sljedeće informacije: ukupni iznos dugovanja, način i rokove plaćanja, podatke o ostvarenim popustima na uređaje, proizvode i usluge, kao i pregled mjesečnih naknada koje bi bile obračunate do isteka perioda obavezne ugovorne obaveze.

MTEL je dužan da Korisniku pruži informacije o usluzi promjene operatora, uključujući i detaljna uputstva o načinu i postupku podnošenja zahtjeva za promjenu operatora uslovima koje Korisnik mora ispunjavati da bi ostvario ovo pravo.

Korisnik može dobiti informaciju o tome da li je broj prenesen i u koju mrežu i putem elektronskog servisa na internet stranici Agencije <https://prenosivost.ekip.me/>.

Korisnik ima pravo da odustane od zahtjeva za promjenu operatora, čime se zahtjev smatra povučenim, i to u sledećim slučajevima:

- ako realizacija promjene operatora kasni više od deset dana u odnosu na propisane rokove;
- kada Korisnik da izjavu o odustajanju koju dostavlja postojećem operatoru;
- ukoliko novi operator ne postupi u skladu sa rokom i obavezama, sve do momenta realizacije usluge;
- ako mu novi operator ponudi na potpis ugovor o pružanju usluga koji nije u skladu sa opštim uslovima tog operatora i objavljenom ponudom.

Korisnik koji smatra da je zahtjev za promjenu operatora neopravdano odbijen ili odložen, može da, u roku od 15 dana od dana prijema obavještenja o odbijanju ili odlaganju, podnese prigovor novom operatoru. Novi operator je dužan da prigovor bez odlaganja proslijedi postojećem operatoru.

Novi operator i postojeći operator dužni su da u potpunosti sarađuju u obradi prigovora i da, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, novi operator dostavi obrazloženu odluku Korisniku.

Ukoliko operatori utvrde da je došlo do neopravdanog odbijanja ili odlaganja zahtjeva za promjenu operatora, dužni su da utvrde novi datum realizacije promjene operatora, vodeći računa da isti bude što je moguće raniji, te da o tome obavijeste Korisnika.

U slučaju da prigovor bude odbijen iz razloga odricanja odgovornosti od strane oba operatora, ili ako nije moguće utvrditi odgovornost, kao i u slučaju da operatori ne odluče u roku propisanim rokom, Korisnik ima pravo da, u roku od 30 dana od dana prijema odgovora ili isteka propisanog roka za odgovor, podnese zahtjev za vansudsko rješavanje spora pred Agencijom.

Ukoliko Agencija u toku sprovođenja postupka utvrdi da je, kao posljedica neopravdanog odbijanja ili odlaganja, nastupilo kašnjenje u realizaciji postupka promjene operatora, obavijestiće Korisnika o pravu na naknadu.

Informacioni sistem za promjenu operatora bazira se na tehničkim i informacionim sistemima koji obezbjeđuju zaštitu ličnih podataka Korisnika i povjerljivost informacija u svim fazama njihove razmjene među korisnicima Sistema.

19.3. Nakon izvršene promjene operatora, postojeći operator Korisniku izdaje račun za pružene usluge do dana raskida ugovora, uključujući i eventualne troškove po osnovu prijevremenog raskida ugovora.

Ukoliko Korisnik ne izmiri dug prema postojećem operatoru u roku od 30 dana od dostavljene opomene ili ne podnese prigovor na račun u skladu sa Zakonom, novi operator je dužan, u roku od 24 časa od prijema obavještenja od postojećeg operatora, privremeno ograničiti prenesene usluge Korisnika. Privremeno ograničenje se sprovodi u skladu sa Opštim uslovima i korisničkim ugovorom novog operatora i ne može početi na neradni dan.

Po izmirenju duga od strane Korisnika, postojeći operator je dužan da bez odlaganja obavijesti novog operatora o prestanku postojanja razloga za zadržavanje mjera za ograničenje, nakon čega novi operator, bez odlaganja, ukida privremeno ograničenje usluga.

Ukoliko Korisnik ne izmiri dug u roku od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluga, novi operator će, na zahtjev postojećeg operatora, trajno isključiti uslugu koja je predmet promjene operatora i raskinuti predmetni korisnički ugovor. U tom slučaju, a ukoliko je u postupku promjene operatora izvršen i prenos broja, predmetni broj biće vraćen operatoru kojem pripada numeracija.

20. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

20.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme ili na određeni minimalni period trajanja, koji ne može biti duži od dvije (2) godine.

Najmanje petnaest (15) dana prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, MTEL je dužan da Korisnika obavijesti o njegovom isteku, kao i da ga jednom godišnje informiše o najpovoljnijim važećim tarifama.

Ukoliko Korisnik ne primi navedeno obavještenje o isteku minimalnog perioda, nije u obavezi da plaća račune do trenutka dostavljanja obavještenja. Po prijemu obavještenja, Korisnik je dužan da se u roku od dva (2) dana izjasni da li želi da nastavi sa korišćenjem Usluga.

Ukoliko Korisnik u navedenom roku ne otkaže dalje važenje Ugovora, Ugovor se nastavlja na neodređeno vrijeme.

20.2. Korisnik ima pravo na raskid Ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju kada Korisnik jasno zatraži raskid Ugovora MTEL će uz pismeno obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, pružiti i informaciju o postojanju ugovorne obaveze. MTEL će po pravilu istog dana, a najkasnije u roku od 2 (dva) radna dana od podnošenja zahtjeva za raskid Ugovora izdati Korisniku potvrdu u pisanom ili elektronskom obliku o iznosu dugovanja i načinu uplate, na način da Korisnik dobije potpunu informaciju o popustima na uređaje, proizvode i usluge koje je ostvario, kao i mjesečnim naknadama do isteka minimalnog perioda trajanja Ugovora.

20.3. U slučaju da Korisnik jednostrano raskine Ugovor tokom minimalnog perioda važenja Ugovora ili Ugovor bude raskinut od strane MTEL-a krivicom Korisnika, Korisnik je dužan da jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i da odluči da li će da plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je Ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Korisnika.

20.4. MTEL će obavjestiti Korisnika pisanim ili elektronskim putem, na trajnom mediju, najmanje 30 dana ranije o svakoj jednostranoj promjeni ugovorenih uslova i istovremeno o pravu Korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je Ugovor zaključen bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako Korisnik ne prihvata nove uslove ugovora.

Pravo na raskid ugovora može se ostvariti u roku od 90 dana nakon prijema navedenog obavještenja.

20.5. MTEL će raskid izvršiti nezavisno od postojanja potraživanja prema navedenom Korisniku u roku od 2 (dva) radna dana od dana u kojem je raskid zatražen. U slučaju da Ugovor bude raskinut od strane MTEL-a krivicom Korisnika tj. od trenutka prekida pružanja Usluga, MTEL ima pravo da od Korisnika zahtijeva plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i Usluge.

20.6. Korisnik može zatražiti raskid Ugovora, elektronskim putem, slanjem zahtjeva za raskid sa e-mail adrese koju je evidentirao kod MTEL-a na e-mail adresu MTEL-a navedenu u Sažetku ugovora, telefonskim putem uz obavezno snimanje razgovora, u oba slučaja uz dostavljanje dokumentacije/podataka potrebnih za identifikaciju.

20.7. 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 Korisnika, putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. Korisnici mogu otkazati ugovor u roku od 90 dana od dana prijema obavještenja bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu Korisnika zbog čega isti nijesu saglasni sa tom promjenom. U slučaju raskida ugovora po ovom osnovu MTEL je dužan korisniku omogućiti plaćanje preostalih rata za terminalnu opremu na ugovoreni način.

MTEL će voditi evidenciju o dostavljenim obavještenjima koja sadrži ime i prezime Korisnika, korisnički broj kao i vrijeme dostavljanja obavještenja.

Informacije o programima zavise od pružaoca programskog sadržaja, te su TV usluge podložne promjenama. O promjenama u listi programa, koje su MTEL-u blagovremeno najavljene od strane Pružaoca programskog sadržaja, MTEL će obavijestiti Korisnika najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a. i

U slučaju da je Korisnik zaključio ugovor za paket usluga koji obuhvata uslugu pristupa internetu i/ili uslugu javne govorne komunikacije na fiksnoj lokaciji i ukoliko prije isteka obaveznog trajanja ugovora Korisnik ima pravo na raskid za bilo koji element iz paketa po osnovu čl.20.7 ovih Opštih uslova, smatra se da Korisnik ima pravo na raskid ugovora za sve elemente paketa.

20.8.. MTEL može raskinuti Ugovor u slučaju da: Korisnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na terminalnoj opremi u njegovom vlasništvu ili Mtel-u ne dopusti pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon 30 dana od dana privremenog ograničenja protiv Korisnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Korisnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima, i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima na teritoriji Crne Gore.

U slučaju smrti Korisnika, Ugovor prestaje, izuzev ako nasljednici ili članovi zajedničkog domaćinstva nastave da koriste Usluge, smatraće se da su time izrazili volju za nastavak Ugovora i Ugovor će ostati na snazi s tim što su navedena lica obavezna da od MTEL-a traže prenos Ugovora na svoje ime uz obaveznu namirenja prethodnih dugovanja. MTEL će u roku od 3 (tri) dana od prijema potpune dokumentacije izvršiti prenos Ugovora na naslednika/člana zajedničkog domaćinstva.

Dokaz da je Korisnik preminuo je Izvod iz matičnog registra umrlih.

20.9..Rok za raskid Ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i Ugovora na daljinu je 14 (četnaest) dana od dana kada je Korisnik dao saglasnost za zaključenje Ugovora, a nakon što je primio ugovornu dokumentaciju.

U slučaju zaključenja Ugovora van poslovnih prostorija ili na daljinu na određeno vrijeme ili sa minimalnim periodom trajanja, ako Korisnik ne raskine Ugovor u navedenom roku, gubi pravo na raskid Ugovora do isteka

minimalnog perioda, osim u slučaju promjene ugovorenih uslova od strane MTEL-a, koje su nepovoljnije za Korisnika ili u slučaju čestog i kontinuiranog odstupanja od ugovorenog kvaliteta.

20.10.. Ukoliko je Korisnik 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. Ukoliko Korisnik nije vratio opremu ispravnu i neoštećenu biće mu obračunata naknada za opremu koju je dužan da plati u roku od 15 dana od dana primanja računa. Istovremeno MTEL će obavijestiti Korisnika da u istom roku može vratiti opremu u kom slučaju obračunata naknada o dostavljenom računu biće stornirana

U slučaju oštećenja opreme koje nije uzrokovano krivicom Korisnika MTEL će otkloniti oštećenje ili zamijeniti opremu bez naknade.

Ukoliko dođe do oštećenja opreme od strane Korisnika ili gubitka opreme Korisnik je dužan da snosi troškove opravke ili zamjene u skladu sa Cjenovnikom.

21. KORISNIČKI SERVIS

21.1. Za sva neophodna obavještenja odnosno za davanje određenih informacija i uputstava o korišćenju Usluga, Korisniku je na raspolaganju Korisnički servis MTEL-a (1600) 24/7. Pozivanje broja Korisničkog servisa odnosno obavljanje razgovora se ne naplaćuje ukoliko se poziva iz mreže MTEL-a.

Za rješavanje prigovora Korisnika nadležna je Služba za brigu o korisnicima MTEL-a.

Broj za prijavu kvara je 12768 i poziv se ne tarifira Korisniku.

22. MOGUĆNOST POZIVANJA HITNIH SLUŽBI

22.1. MTEL se obavezuje da Korisniku usluga fiksne telefonije obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

22.2. 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. U okviru javno dostupne telefonske usluge na fiksnoj lokaciji, Operator u mjeri u kojoj je to tehnički izvodljivo obezbjeđuje dostavljanje podataka o lokaciji pozivaoca nadležnim hitnim službama, na osnovu adrese priključenja. Korisnik je dužan da koristi uslugu na prijavljenoj adresi priključenja. U slučaju korišćenja usluge van prijavljene lokacije, odnosno korišćenja usluga koje nijesu vezane za određenu geografsku lokaciju (uključujući VoIP usluge), MTEL ne može garantovati dostupnost hitnih službi niti tačnost podataka o lokaciji pozivaoca.

22.3. Pristup hitnim službama zavisi od tehničke dostupnosti fiksne mreže na lokaciji Korisnika.

MTEL ne garantuje neprekidan pristup hitnim službama u slučaju:

- iznenadnih tehničkih kvarova,
- planiranih aktivnosti održavanja ili unapređenja mreže,
- više sile ili vanrednih situacija velikog obima.

Pristup hitnim službama može biti ograničen usljed:

- neispravne, nekompatibilne ili nesertifikovane korisničke terminalne opreme,
- isključenog ili oštećenog uređaja,
- nedostatka napajanja i odgovarajuće mrežne podrške na uređaju.

U slučaju zloupotrebe pozivanja brojeva hitnih službi, MTEL može, u skladu sa važećim propisima i nalogima nadležnih organa, preduzeti mjere privremenog ograničenja korišćenja usluge.

23. SERVISNE INFORMACIJE

23.1. MTEL može povremeno slati Korisniku servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa Uslugama koje pruža. U slučaju da Korisnik 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.

24. PRAVO INTELEKTUALNE SVOJINE

24.1. Sva prava intelektualne svojine u vezi sa uslugama fiksne telefonije, usluge širokopojasnog pristupa Internetu, usluge distribucije audio-vizuelnih medijskih sadržaja(AVM) odnosno TV i radio programa na fiksnoj lokaciji, uključujući, ali ne ograničavajući se na žigove, nazive, logotipe, softver, aplikacije, tehnička rešenja, baze podataka i prateću dokumentaciju, isključivo pripadaju MTEL-u ili trećim licima koja su MTEL-u dala odgovarajuću licencu. Korisniku se ne prenosi niti ustupa bilo kakvo pravo svojine na navedenim pravima, već se ista mogu koristiti isključivo u obimu i na način predviđen Ugovorom i ovim Opštim uslovima. Svako neovlašćeno korišćenje, umnožavanje, distribucija ili stavljanje na raspolaganje trećim licima predstavlja povredu prava intelektualne svojine i može biti predmet odgovarajuće pravne zaštite.

25. PRISTUP ZA KRAJNJE KORISNIKE SA INVALIDITETOM

25.1. MTEL je dužan da planira, obezbijedi i pruža usluge na način koji omogućava krajnjim korisnicima sa invaliditetom jednak ili olakšan pristup uslugama i mrežama, uz jednake uslove kvaliteta, dostupnosti i cijene kao za ostale Korisnike.

MTEL je dužan da obezbijedi prioritet krajnjim korisnicima sa invaliditetom prilikom ostvarivanja prava pristupa mreži.

MTEL ne smije ograničiti ili usloviti pravo lica sa invaliditetom na izbor bilo kog tarifnog paketa ili usluge iz svoje ponude.

Krajnjim korisnicima sa invaliditetom mora biti omogućena pretplata na bilo koju uslugu pod istim uslovima kao i ostalim korisnicima, uz obezbijeđeno prilagođavanje komunikacije i informacija o njihovim potrebama.

MTEL je dužan da preduzme razumne mjere, u okviru tehničkih mogućnosti, za uklanjanje ili smanjenje prepreka u korišćenju usluga krajnjim korisnicima sa invaliditetom.

Prilikom pružanja usluga i informacija, operator primjenjuje principe univerzalnog dizajna i pristupačnosti, obezbjeđujući ravnopravno korišćenje usluga na fizičkom, vizuelnom, slušnom i kognitivnom nivou.

MTEL je dužan da obezbijedi alternativne oblike pristupa i interakcije (tekstualni, auditivni, vizuelni) bez isključivog oslanjanja na vid, sluh ili motoriku.

25.2. MTEL će omogućiti krajnjim korisnicima sa invaliditetom pristup svim informacijama o uslugama i ugovornim obavezama u pristupačnom formatu.

25.3 MTEL je dužan da svoje internet stranice, portale i mobilne aplikacije učini pristupačnim osobama sa invaliditetom.

25.4. MTEL će obezbijediti jednako efikasan pristup službama za Korisnike krajnjim korisnicima sa invaliditetom uz postojanje najmanje jedan komunikacioni kanal prilagođen osobama sa oštećenjem sluha ili govora (npr. e-mail, live chat, SMS).

25.5. MTEL će obezbijediti prioritetno otklanjanje kvarova za Korisnike sa invaliditetom.

25.6. MTEL je dužan da obezbijedi dostupnost terminalne opreme i pomagala koja omogućavaju korišćenje usluga osobama sa invaliditetom.

26. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

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

26.2. Opšti uslovi stupaju na snagu danom dobijanja saglasnosti od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore i primjenjuju se na sve Korisnike.