

## PRETPLATNIČKI UGOVOR

Zaključen \_\_\_\_\_, između: Telenora d.o.o. Podgorica, Rimski Trg 4, PIB: 02242974, PDV reg. br. 20/31-00099 (u daljem tekstu: Telenor), s jedne strane, i

\_\_\_\_\_ iz \_\_\_\_\_ ul \_\_\_\_\_ Br.l.k/pasoša \_\_\_\_\_  
(u daljem tekstu: Pretplatnik), s druge strane

Telenor je prethodno, u skladu sa članom 152 Zakona o elektronskim komunikacijama, za ovaj ugovor pribavio saglasnost Agencije za elektronske komunikacije, broj \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_

### Član 1

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika radi pristupa i korišćenja usluga javne mobilne elektronske komunikacione mreže Telenora.

Pretplatnik će na osnovu ovog Ugovora koristiti elektronske komunikacione usluge Telenora u tarifnom paketu \_\_\_\_\_. Pretplatnik sa Telenorom ugovara i korišćenje sledećih dodatnih usluga koje nijesu uključene u izabrani tarifni paket: detaljan račun, povjerljiv broj, zabrana identifikacije, fax, data, roaming, GPRS, GSM data i dr.

### Član 2

Prilikom zaključenja ovog Ugovora Telenor je Pretplatniku predao SIM karticu sa serijskim brojem \_\_\_\_\_ uz koju je dodijeljen pretplatnički broj \_\_\_\_\_.

Svojim potpisom na ovom Ugovoru, Pretplatnik potvrđuje da je preuzeo SIM karticu opisanu u prethodnom stavu..

Telenor se obavezuje da SIM karticu iz stava I ovog člana aktivira i omogući Pretplatniku korišćenje telekomunikacionih usluga iz izabranog tarifnog paketa, najkasnije u roku od osam dana počev od zaključenja ovog Ugovora, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

### Član 3

Na ugovorni odnos između Telenora i Pretplatnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl. List CG 40/13) i Opštih uslova Telenora. Uz ovaj ugovor pretplatniku je uručen cjenovnik za izabrani tarifni paket i obavještenje o načinu tarifiranja.

Sa sadržinom Opštih uslova, važećim cijenama, tarifama, pregledom usluga održavanja, troškovima održavanja i drugim informacijama od značaja za vršenje prava i obaveza iz ovog Ugovora Pretplatnik se može upoznati na internet stranici Telenora, [www.telenor.me](http://www.telenor.me), Telenor prodavnici kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700. Opšti uslovi i cjenovnik biće dostupni svim pretplatnicima bez naknade u Telenor prodavnicama.

U slučaju izmjena ugovorenih uslova, Telenor će preko navedene internet stranice, pisanim obavještenjem uz račun i putem slanja sms-a kada je to moguće, obavijestiti Pretplatnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja Telenoru naknade navedene u član 12 ovoga ugovora, u kom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, Telenor je obavezan da ponudi pretplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

### Član 4

Pretplatnik ima pravo da Telenoru izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana prijema računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga pretplatnik podnosi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja. Reklamacije se dostavljaju neposredno u prodavnicama Telenora, u pisanoj formi preko pošte na adresu Telenora Rimski Trg 4 Podgorica – služba napredne podrške korisnicima, kao i na email adresu: [reklamacije@telenor.me](mailto:reklamacije@telenor.me) Telenor je obavezan da o reklamaciji odluči u roku od 8 dana počev od dana prijema reklamacije i pretplatniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamacija.

Do trenutka odluke po reklamaciji, Pretplatnik je dužan da u skladu sa rokom za plaćanje navedenim u računu, plati nesporni dio iznosa računa, ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za 3 prethodna obračunska perioda.

Ako Telenor odbije reklamaciju ili o istom ne odluči u roku od 8 dana, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana.

Ukoliko Pretplatnik u roku od 8 dana počev od dana dospjeća računa nije postupio u skladu sa stavom 1 i 3 ovog člana, Telenor ima pravo da Pretplatniku obustavi odlazni saobraćaj, izuzev pristupa i korišćenja broju za pozive u hitnim slučajevima „112“. Račun dospijeva za plaćanje svakog 15-tog u mjesecu za prethodni mjesec.

Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz Ugovora Telenor će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika i odrediti mu rok od 30 dana od dana obustave saobraćaja da ispuni svoje obaveze. Ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze Telenor će ponovo aktivirati odlazni saobraćaj uz obračun odgovarajuće naknade u skladu sa cjenovnikom. U suprotnom, Telenor ima pravo da trajno prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku. Za ponovno uključanje broja naplaćuje se posebna naknada po važećem Cjenovniku.

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj ukoliko -pretplatnik ili drugo lice sa broja pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe,

- vrši narušavanje sigurnosti i integriteta mreže

#### Član 5

Svi pretplatnici imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112" i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Podatke o lokaciji pozivaoca Telenor će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima. U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

#### Član 6

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos pretplatničkog broja na drugo lice, pod uslovom da je izmirio sve obaveze prema Telenoru do dana traženog prenosa.

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge mobilne telekomunikacione mreže u mrežu Telenora i iz Telenor mreže u drugu mobilnu telekomunikacionu mrežu, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu predmetnu oblast.

U slučaju otuđenja ili zloupotrebe terminalne opreme pretplatnika, operator je dužan da na zahtjev pretplatnika onemogući korišćenje te opreme u svojoj mreži, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

#### Član 7

Prilikom izbora terminalne opreme pretplatnik mora voditi računa da Telenor svoje usluge nudi preko interfejsa koji je opisan na korporativnom sajtu. Telenor je u obavezi da sve promjene vezane za interfejs redovno ažurira na korporativnom sajtu.

Telekomunikaciona terminalna i radio oprema koju Telenor nudi pretplatnicima kao i druga terminalna i radio oprema koju pretplatnik koristi u mreži Telenora, mora da ispunjava uslove kojima se ostvaruje zaštita i bezbjednost korisnika i drugih lica, zaštita životne sredine, omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra i ispunjava druge uslove utvrđene važećim propisom. Telenor će omogućiti pretplatniku priključenje telekomunikacione terminalne opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 8 dana. Telenor predaje terminalnu opremu korisniku uz odgovarajuće upustvo o načinu korišćenja i podatke o tehničkim karakteristikama, sve na crnogorskom jeziku.

Ukoliko pretplatnik uzima terminalnu opremu od Telenora uz zaključenje ugovora sa minimalnim rokom trajanja, Telenor ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfigurise, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom), Telenor će nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev pretplatnika bez naknade omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama.

#### Član 8

U slučajevima kada je to potrebno zbog dogradnje, redovnog održavanja, otklanjanja smetnji i kvarova, uvođenja novih servisa, nadogradnje softvera ili hardvera potrebnog za rad mreže, Telenor ima pravo da bez saglasnosti pretplatnika privremeno ograniči, onemogući odnosno prekine pristup svojim uslugama, uz uslov da je preko sredstava javnog informisanja najmanje jedan dan ranije obavijestio Pretplatnika o tome. Telenor će o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od 6 sati neposredno obavijestiti korisnika na odgovarajući način.

Ograničenje, odnosno prekid iz prethodnog stava može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usled kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stav 1, operator je dužan da pretplatniku umanji mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge u skladu sa članom 9.

Telenor zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, državanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno, djelimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga.

Telenor obezbjeđuje 24h/7dana nadzor nad svim elementima, kapacitetima i performansama svoje mreže, kao i servisima koje nudi korisnicima. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog održavanja kroz automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagusenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za održavanje). Telenor ne vrši filtriranje/ prioritizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike interneta. U slučaju degaradacije i zagušenja, Telenor obezbjeđuje prioritet po servisima: govorni servis, internet.

Telenor ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Telenora. Telenor je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. Telenor je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Telenora fakturišu se putem računa Telenora. Telenor je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovom ugovoru i Opštim uslovima. Telenor će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. Telenor će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

#### Član 9

Telenor će pretplatniku ponuditi sledeće parametre kvaliteta usluge:

- Vrijeme odziva službe za korisnike Telenora (1700 ) je 60/40, što znači da će služba zakorisnike Telenora na 60% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,

- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na besplatan broj 1189,

- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,
- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <1% GSM; <1% WCDMA
- učestalost neuspješnih sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja I isporučenih na mobilni uređaj u mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja I isporučenih na mobilni uređaj u mreži <10 sekundi
- učestalost neuspješnih mms poruka < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke <2 minuta WCDMA, <3minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 1.5%
- vrijeme odziva službe za korisnike < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60 %
- vrijeme uspostavljanja poziva:
  - prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive – 6.0s
  - vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva – 6.0s
  - prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive – 10.0s
  - vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva – 10.0s

U prodavnicama Telenora pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge u djelokrugu odgovornosti Telenora, pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje mobilnih usluga Telenora, mesečna naknada će biti umanjena i to srazmjerno broju dana trajanja smetnje kompenzacijom dugovanja po narednom računu u mjeri koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana u kojima servis nije funkcionisao ,

Za slučaj iz prethodnog stava, Pretplatnik je dužan da obavijesti Telenor o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost Telenora, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 8 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. Telenor je obavezan da po zahtevu Pretplatnika za naknadu štete odgovori u roku od 15 dana.

Telenor ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore kao ni kvalitet i sigurnost usluga u drugim mrežama odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

Telenor u svakom slučaju neće odgovarati za štetu nastalu usljed objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći niti ukloniti (viša sila) i na koje Telenor nije mogao uticati, uključujući i smetnje koje su nastala van mreže Telenora, , kao i ukoliko Pretplatnik ne ispuni svoju obavezu obavještanja u roku iz stava 4 ovoga člana.

Zbog karateristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa interneta Telenor ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopojasnog interneta zavisi od tehnogije koju operator nudi, izbora terminalne opreme, broja korisnika koji dijele resurse bazne stanice, kao I uslova za prostiranje signala (nesmetana optička vidljivost, blizina bazne stanice i vremenski uslovi).

Za prijavu smetnji i prekida u pružanju elektronskih komunikacionih usluga, korisnici mogu pozvati besplatni kratki broj 12769.

#### Član 10

Pretplatnik ne smije koristiti dobijenu SIM karticu i druge elektronske uređaje pribavljene od Telenora za dalju prodaju, vršiti preprodaju elektronskih ekomunikacionih usluga Telenora, pružati bilo koju drugu vrstu elektronskih komunikacionih usluga ili servisa trećim licima, uznemiravati ili na drugi način povređivati prava drugih korisnika Telenora, kao i vršiti bilo koju drugu aktivnost koja se prema odredbama zakona, Opštih uslova i dobrih običaja može smatrati zloupotrebom prava stečenih na osnovu ovog Ugovora.

#### Član 11

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

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže Telenora, u skladu sa važećim zakonima.

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o korisnicima, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada I čuvanje podataka o korisnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

U cilju obezbjeđenja integriteta mreže i zaštite sigurnosti mreže I usuga Telenor će preduzimati sve raspoložive tehničke i organizacione mjere a naročito:

- Obezbjediće da obradu podataka o korisnicima vrše zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti.
- preduzimaće mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao I neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja.
- obezbjediće primjenu sigurnosne politike i garantovati tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim propisima.

Operater će obavijestiti pretplatnike ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika. U slučaju uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja integriteta i sigurnosti mreže Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga pretplatniku

#### Član 12

Pretplatnički ugovor može da se zaključi na određeno i neodređeno vrijeme. Ukoliko se zaključuje na neodređeno vrijeme pretplatnik potpisuje ovaj ugovor. Ukoliko se ugovor zaključuje sa minimalnim periodom trajanja od 12/24 mjeseci, pretplatnik potpisuje „ponudu“ koja čini sastavni dio ovoga ugovora.

U slučaju raskida ugovora prije isteka minimalno ugovorenog perioda, pretplatnik je obavezan da plati Telenoru mjesečne naknade za preostali period na koji je ugovor zaključen ili ostvarene popuste na uređaje, opremu i usluge ukoliko je to povoljnije za pretplatnika. Ukoliko Telenor ne ispuni svoje ugovorene obaveze odnosno u situacijama navedenim u članu 3 stav 3 ovoga ugovora pretplatnik nije dužan da plati navedenu naknadu. Uslovi koji se odnose na sadržinu popusta i naknade koje se plaćaju usled prijevremenog raskida, preciznije su određene posebnim dokumentom (ponudom). Sadržina ponude koju svojim potpisom potvrdi pretplatnik obavezujuća je za ugovorne strane isto kao i odredbe ovoga ugovora za sve vrijeme minimalnog peiroda trajanja. Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po ovom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme ukoliko ne bude drugačije dogovoreno.

#### Član 13

Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme, pisanim putem, uz istovremenu obavezu pretplatnika da Telenoru plati naknadu za sve do tada korišćene usluge elektronskih komunikacija u skladu sa članom 12.

Telenor može raskinuti ovaj Ugovor i usled neplaćanja dospjelih obaveza od strane Pretplatnika na način kako je utvrđeno ovim Ugovorom, kao i usljed kršenja drugih obaveza Pretplatnika na način kako je to predviđeno zakonom i Opštim uslovima uz obavezu Pretplatnika da plati Telenoru potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na uređaje, opremu i usluge.

Za sve sporove između Pretplatnika i Telenora, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, nadležan je Osnovni sud, prema mjestu zaključenja ugovora.

Ovaj Ugovor zaključen je u 2 istovjetna primjerka, za svaku ugovornu stranu po 1 primjerak.

Za Telenor:

Pretplatnik:

---

---