

## UGOVOR O PRUŽANJU PREPAID USLUGA

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

Korisnika prepaid usluga, sa ličnim podacima navedenim u Obrascu za registraciju korisnika javnih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Korisnik), 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 0205-1006/36 od 20.04.2017

## Član 1

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

Korisnik će koristiti elektronske komunikacione usluge Telenora prema izabranom tarifnom paketu (u daljem tekstu: paket).

Korisnik može da koristi dodatne usluga koje nijesu uključene u izabrani paket podnošenjem zahtjeva u prodavnici Telenora, putem USSD koda, SMS om ili kroz odgovarajuću aplikaciju na mobilnom telefonu.

## Član 2

Prilikom zaključenja ovog Ugovora Telenor je Korisniku predao SIM karticu sa pretplatničkim brojem navedenim u Obrascu za registraciju korisnika javnih komunikacionih usluga.

Potpisivanjem Obrasca za registraciju korisnika javnih komunikacionih usluga, Korisnik potvrđuje da je preuzeo SIM karticu opisanu u prethodnom stavu.

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

## Član 3

Na ugovorni odnos između Telenora i Korisnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl. List CG 40/13) i Opštih uslova Telenora. Uz preuzimanje ovoga ugovora korisnik može u prodavnici Telenora, bez naknade preuzeti cjenovnik za izabrani paket, obavještnje o načinu tarifiranja i primjerak Opštih uslova.

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 Korisnik se može upoznat na internet stranici Telenora, [www.telenor.me](http://www.telenor.me), Telenor prodavnici kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700.

U slučaju izmjena uslova izabranog paketa, Telenor će preko navedene internet stranice i putem slanja sms-a, obavijestiti Korisnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Korisnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, u kom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, Telenor je obavezan da ponudi petplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

## Član 4

Korisnik ima pravo da Telenoru izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana izvršene dopune računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga korisnik 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 korisniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamacija.

Do trenutka odluke po reklamaciji, Korisnik je dužan da u roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije, plati dio iznosa koji odgovara prosjeku iznosa potrošnje za 3 prethodna obračunska perioda.

Ako Telenor odbije reklamaciju ili o istom ne odluči u roku od 8 dana, Korisnik 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.

Prepaid korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima, koji su prethodno utvrđeni javno dostupnim aktima Telenora, vrši dopunu prepaid računa za svoj broj. U suprotnom, Telenor ima pravo da privremeno isključi broj, a u slučaju da ni u naknadnom roku navedenom u obavještnju koje korisnik dobija uz prepaid paket, Prepaid korisnik ne izvrši dopunu, trajno deaktivira broj i SIM karticu Prepaid korisnika. Obavještnje kojim se preciziraju rokovi validnosti SIM kartice biće dostupni korisnicima na prepaid paketu i na internet stranici [www.telenor.me](http://www.telenor.me)

Telenor zadržava pravo da trajno deaktivirani broj u smislu prethodnog stava, ponovo iskoristi i na novoj SIM kartici proda novom korisniku.

U slučaju da u roku od 6 mjeseca, od dana kupovine prepaid paketa, SIM kartica nije aktivirana od strane korisnika, Telenor zadržava pravo da istu trajno deaktivira i ponovo iskoristi broj, a zaključeni Prepaid ugovor smatraće se automatski raskinutim, bez obaveze Telenora da Korisniku izvrši povraćaj cijene prepaid paketa ili isplati bilo koju drugu naknadu.

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa korisnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj ukoliko:

- korisnik ili drugo lice sa broja korisnika 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 Korisnici 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 korisnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

#### Član 6

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

Telenor će Korisniku 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 korisnika, operator je dužan da na zahtjev korisnika onemogući korišćenje te opreme u svojoj mreži, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

#### Član 7

Prilikom izbora terminalne opreme korisnik 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 korisnicima kao i druga terminalna i radio oprema koju korisnik 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 korisniku 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.

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 12 mjeseci korišćenja usluge uz dostavljanje dokaza o kupovini terminalne opreme, na zahtjev korisnika, 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 korisnika privremeno ograniči, onemogući odnosno prekine pristup svojim uslugama, uz uslov da je preko sredstava javnog informisanja najmanje jedan dan ranije obavijestio Korisnika 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 korisniku produži validnost korišćenja kartice srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

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 troškova 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 iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti potrošnje u posljednja tri mjeseca.

#### Član 9

Telenor će korisniku 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 Korisnika 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 poslanih sa mobilnog uređaja I isporučenih na mobilni uređaj u mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka poslanih 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 korisnik 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, korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje mobilnih usluga Telenora, dužan je da korisniku produži validnost korišćenja kartice srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

Za slučaj iz prethodnog stava, Korisnik 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 Korisnika za 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 Korisnik 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 tehnogogije 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

Korisnik 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

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

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 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, kao i druga lica koja ove poslove obavljaju u ime i za račun Telenora uz poštovanje Zakon o zaštiti podataka o ličnosti,

- preduzimaće mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja.
- obezbjeđiće 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,
- podatke o korisniku Telenor može koristiti u svrhe pripreme, zaključenja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora, obračuna usluga i za potrebe nadležnih državnih organa.

Operater će obavijestiti korisnike 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 korisniku

#### Član 12

Uz svaki kupljeni paket korisnik na samom pakovanju kao i putem obavještenje u formi brošure unutar pakovanja, dobija podatke o karakteristikama prepaid usluge (prepaid registracija, dopuna prepaid računa, validnost SIM kartice, način provjere stanja, uslovi korišćenja roaminga i dr). Tekst ovoga ugovora, ponudu (koja sadrži cjenovnik, način tarifiranja i ostale karakteristike izabranog paketa) kao i tekst opštih uslova korisnik može preuzeti sa sajta [www.telenor.me](http://www.telenor.me) ili u prodavnici Telenora.

#### Član 13

Ovaj ugovor je ugovor na neodređeno vrijeme i smatra se zaključenim potpisivanjem „obrasca za registraciju korisnika usluge javnih elektronskih komunikacionih mreža” od strane korisnika i aktiviranjem SIM kartice od strane Telenora. Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme. Telenor može raskinuti ovaj Ugovor i usljed kršenja ugovorenih obaveza Korisnika na način kako je to predviđeno zakonom i Opštim uslovima uz obavezu Korisnika 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 Korisnika i Telenora, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, nadležan je Osnovni/Privredni sud, prema mjestu zaključenja ugovora.

Vaš Telenor.