
**PRETPLATNIČKI UGOVOR ZA KORIŠĆENJE ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA JAVNE
FIKSNE
KOMUNIKACIONE MREŽE TELENOR D.O.O.**

Zaključen između ugovornih strana:

1. **Telenor d.o.o.**, Podgorica, Rimski Trg 4 (u daljem tekstu: Telenor), koga zastupa _____ i

2. _____ (u daljem tekstu: Pretplatnik)

PDV broj: _____

PIB broj: _____

Broj žiro računa: _____ koji se vodi kod _____

Ime, prezime i br.l.k odgovornog lica: _____, _____

Adresa (sjedište firme) : _____

Kontakt telefon: _____

E-mail: _____

Član 1.

Zaključenjem ovog Ugovora Pretplatnik stupa u pretplatnički odnos sa Telenorom radi korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora. Usluga je definisana izabranim tarifnim paketom što je detaljno navedeno u Prilogu iz člana 2 stav 1 a odnosi se na:

1. Minimalna mjesečna potrošnja (ID usluge: ____)
2. Telefonska linija (ID usluge: ____)
3. PBX konekcija (ID usluge: ____)
4. Usluga fiksni internet (ID usluge: ____).

U daljem tekstu pojedinačno ili zajednički: Usluga/Usluge.

Član 2.

Opis Usluga, cjenovnik , instalacija opreme i pristup mreži Telenora radi korišćenja Usluga, uslovi, obaveze Pretplatnika, dodijeljene povlastice, ugovorna obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa i iznos minimalne mjesečne potrošnje (ukoliko su ugovoreni) sadržani su u prilogima koji čine sastavni dio ovog Pretplatničkog ugovora, što Pretplatnik potvrđuje svojim potpisom na svakom prilogu.

U slučaju raskida pretplatničkog ugovora za uslugu za koju je ugovorena obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa, nakon zaključenja pretplatničkog ugovora a prije aktivacije usluga, pretplatnik je obavezan da Telenoru plati naknadu u zavisnosti od obezbjeđenog pristupa Telenor fiksnoj mreži (optički ili radio-relejni pristup) koja je definisana važećim cjenovnikom Telenora.

Ukoliko Pretplatnik odluči da raskine ili uzrokuje raskid pretplatničkog ugovora, promijeni korisnički status, smanji broj pretplatničkih brojeva ili promijeni tarifni paket bez saglasnosti Telenora, prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, počev od potpisivanja Priloga Pretplatnik je dužan da Telenoru plati:

- zbir preostalih mjesečnih naknada za ukupan broj pretplatničkih brojeva, prema izabranim tarifnim paketima, od trenutka raskida do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, uključujući i mjesec kada je izvršen raskid.

- ili naknadu u visini popusta na proizvode i popuste na usluge koje je pretplatnik ostvario na osnovu pretplatničkog ugovora (uključujući sve pripadajuće priloge) , ukoliko je to povoljnije za Pretplatnika u odnosu na iznos mjesečnih naknada.

Ukoliko Telenor ne ispuni svoje ugovorene obaveze odnosno u situacijama navedenim u članu 4 stav 3 ovoga ugovora pretplatnik nije dužan da plati navedenu naknadu. Sadržina Priloga koju svojim potpisom potvrdi pretplatnik obavezujuća je za ugovorne strane isto kao i odredbe ovoga ugovora. 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.

Naknade zbog prijevremenog raskida ugovora iz ovog člana Telenor ima pravo da obračuna i fakturiše Pretplatniku u posebnom računu ili uz mjesečni račun za pružene usluge.

Član 3.

Nakon instalacije opreme za pružanje Usluga Telenora koje su definisane prilogima kao i u slučaju da je oprema već instalirana, izvršiće se testiranje Usluga od strane Telenora i Pretplatnika i to uspostavljanjem saobraćaja (govorni, internet i dr. u zavisnosti koje usluge je izabrao Pretplatnik).

Pretplatnik se obavezuje da potpiše protokol o prijemu usluge (UAT dokument) odmah nakon uspješno završenog testiranja u smislu prethodnog stava i da Telenoru bez odlaganja a najkasnije u roku od 3 dana od završenog testiranja dostavi zapisnik lično ili putem faxes na broj _____ ili mail-a.

Danom dostavljanja potpisanog zapisnika iz prethodnog stava Telenoru odnosno ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku ne dostavi Telenoru potpisani zapisnik, protekom roka od 3 dana od završenog testiranja, smatara se da je Usluga aktivirana, od kog trenutka Telenor ima pravo da naplaćuje korišćenje usluga od strane Pretplatnika prema uslovima ugovora koji su definisani Prilogima.

Član 4.

Na ugovorni odnos između Telenora i Pretplatnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama i Opšti uslovi pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telenora doo Podgorica (U daljem tekstu: Opšti uslovi)

Uz ugovor pretplatnik potpisuje Prilog koji sadrži cjenovnik za izabrani tarifni paket i obavještnje 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, kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700. Navedena dokumenta biće dostupna Pretplatniku bez naknade u prodavnicama Telenora.

U slučaju izmjena ugovorenih uslova, Telenor će preko navedene internet stranice i pisanim obavještenjem uz račun 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 članu 2 stav 4 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 ili omogći pretplatniku da nastavi da koristi postojeći paket.

Član 5.

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

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 III 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.

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava III ovog člana u narednom roku od 30 dana nakon obustave saobraćaja ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine sa pružanjem svih usluga Pretplatniku.

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu pretplatnički 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 6.

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 dodijeljeni pretplatnički broj.

Član 7.

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 fiksne telekomunikacione mreže u mrežu Telenora i obratno, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu predmetnu oblast.

Telenor će pretplatniku omogućiti seobu usluge, u skladu sa uslovima navedenim u članu 13 Opštih uslova.

Član 8.

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 pretplatnikova terminalna i radio oprema mora da posjeduje tehničke karakteristike i ispunjava uslove utvrđene važećim propisom o stavljanju ovakve opreme na tržište Crne Gore. Telenor će omogućiti pretplatniku priključenje telekomunikacione terminalne opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ako postoje tehničke mogućnosti. Telenor predaje terminalne opreme pretplatniku 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 konfigurira, 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 nakande omogućiti korišćenje terminalne opreme, koja ostaje u vlasništvu Pretplatnika, u drugim mrežama.

Član 9.

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, onemogućujući 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 usljed kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stava 1, operator je dužan da pretplatniku umanjí mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge u skladu sa članom 10.

Telenor zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje javne komunikacione mreže privremeno delimično 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 degradacije 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 odgovoran 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 obezbijedene 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 10.

Telenor Pretplatniku nudi sledeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana.
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Učestanost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Učestalost neuspješnih poziva : <1%

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 korišćenje fiksnih usluga Telenora, mjesečna naknada će biti umanjena i to srazmjerno broju dana/sati trajanja smetnje kompenzacijom dugovanja po narednom računu u mjeri koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana/sati u kojima servis nije funkcionisao.

Telenor je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Telenor garantuje raspoloživost usluge od 97% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga. Telenor je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodavnicama Telenora, kao i na web adresi: <http://www.telenor.me/sr/Privatni-korisnici/Korisnicki-centar/Kvalitet-usluga>.

Ukoliko u datom mjesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge (uključujući i prigovor na vrijednosti minimalne brzina pristupa Internetu koju Telenor garantuje Pretplatniku po ovom Ugovoru) i po tom osnovu zahtjev za obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Telenora ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor Telenor će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za uslugu.

Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti mjesečnu naknadu za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od potvrde problema od strane nadležne službe Telenor, po prethodnoj prijavi,

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 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 obavješćavanja u roku iz stava 4 ovog člana.

Ponuđena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu («up to») brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Davaoca usluge, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Davaalac usluge garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od polovine maksimalne brzine pristupa.

Član 11.

Pretplatnik ne smije koristiti dobijeni pretplatnički broj 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 12.

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.

Operatör će obavijestiti pretplatnike ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika.

U slučaju uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja integritet 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 13.

Ovaj ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a priložima se definiše minimalno trajanje pretplatničkog odnosa. 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 2.

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 proizvode i usluge.

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

Ovaj Ugovor se smatra zaključenim i stupa na snagu danom obostranog potpisivanja.

Ovaj Ugovor zaključen je u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka strana zadržava po 1 (jedan).

Datum zaključenja Ugovora: _____

Za TELENOR

PRETPLATNIK

M.P.

M.P.