

**PRETPLATNIČKI UGOVOR ZA USLUGE JAVNE MOBILNE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE**  
**- PAKET Biznet ugovor 12**  
**broj 343686/2018 godine**



Zaključen dana ponedjeljak 30 april, 2018, između:

**1. Društvo za telekomunikacije „MTEL“ d.o.o.** Podgorica (matični broj 02655284, račun broj 530 - 13570 - 43 kod NLB Montenegrobanka a.d.) iz Podgorice, Kralja Nikole 27a (u daljem tekstu: MTEL)

**2. Komunalne djelatnosti doo Bar (PIB 02002752, adresa Bulevar Revolucije Zgrada A, BAR, Bar)**, čiji su podaci dati u Zahtjevu-Ponudi za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljem tekstu: PRETPLATNIK), su saglasne da svoje međusobne odnose regulišu ovim ugovorom na način i pod uslovima kako slijedi:

**Član 1.**

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa između MTEL-a, kao davaoca usluga, i PRETPLATNIKA za Paket usluga opisan u Zahtjevu-Ponudi za zasnivanje pretplatničkog odnosa kojim se uređuju uslovi, cijena i karakteristike izabranog tarifnog paketa u daljem tekstu: Zahtjev-Ponuda). MTEL se obavezuje da u skladu sa ovim ugovorom, PRETPLATNIKU omogućiti pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, u roku od 8(osam) dana od dana podnošenja Zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, kao i nesmetano korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga, po javno dostupnim cijenama.

Karakteristike tarifnog paketa, opis usluge kao i uslovi korišćenja istog, dati su u Zahtjevu - Ponudi.

**Član 2.**

Zahtjev-Ponuda je sastavni dio ovog Ugovora i PRETPLATNIK svojim potpisom na obrascu Zahtjeva-Ponude potvrđuje vjerodostojnost datih podataka.

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici [www.mtel.me](http://www.mtel.me), kao i u poslovnica MTEL-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

**Član 3.**

MTEL se obavezuje da nakon zaključenja ovog Ugovora, PRETPLATNIKU dodijeli SIM karticu koja služi za identifikaciju korisnika i omogućava korišćenje Usluga uz plaćanje pretplate.

Pretplatnik ima pravo da prenese pretplatnički broj u mrežu drugog operatora u skladu sa važećim propisima koji uređuju prenos broja.

MTEL se obavezuje da PRETPLATNIKU obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi, kao i mogućnost komunikacije sa hitnim službama putem SMS-a.

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 kada to bude moguće, sa koje je poziv upućen, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

Mtel se obavezuje da Pretplatniku uz terminalnu opremu dostavi i detaljno uputstvo i specifikaciju na zvaničnom jeziku u upotrebi.

MTEL može ograničiti terminalnu opremu na rad unutar sopstvene mreže, samo ukoliko pretplatnik opremu uzima od MTEL-a uz zaključivanje pretplatničkog ugovora sa minimalnim rokom trajanja.

**Član 4.**

MTEL se obavezuje da Pretplatniku ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartainom nivou:

- Vrijeme odziva korisničkog servisa MTEL-a (1600) je 80/20, što znači da će korisnički servis MTEL-a na 80% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi;
- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži;
- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <2% GSM; <2% WCDMA;
- učestalost neuspješnih sms poruka u mreži <3%;
- vrijeme prenosa 95% sms poruka u mreži <1 minuta;
- učestalost neuspješnih mms poruka u 95% slučajeva < 50 %;
- vrijeme prenosa mms poruke u 95% slučajeva <5 minuta WCDMA, <5 minuta GSM;
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 4%;
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 30 sekundi;

Pretplatnik je dužan da obavijesti MTEL o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost MTEL-a, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 3 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. MTEL je obavezan da po zahtjevu Pretplatnika za naknadu štete odgovori u roku od 8 dana.

MTEL ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore kao ni kvalitet i sigurnost usluga u drugim mrežama u kojima je korisnik u roaming-u, odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

MTEL u neće odgovarati za eventualnu štetu nastalu usljed događaja na koje MTEL nije mogao uticati, događaja uzrokovanih nedostacima drugih elektronskih komunikacionih mreža, više sile, događaja koji su vezani za održavanje, dogradnju mreže, uspostavljanje novih servisa, zbog potreba otklanjanja kvarova i zagušenja u mreži MTEL-a i u svim drugim slučajevima.



za čiji nastanak krivicu ne može snositi MTEL, kao i ukoliko Pretplatnik ne ispuni svoju obavezu obavještanja u roku iz prethodnog stava ovog člana.

Zbog karakteristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa interneta MTEL ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopojasnog interneta zavisi od tehnologije 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).

Ukoliko se utvrdi da je prigovor PRETPLATNIKA na ponuđeni kvalitet servisa osnovan, PRETPLATNIKU će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana u kojima nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa (broj dana bez servisa/30x mjesečna pretplata)

MTEL pruža Usluge i servise unutar tehničkih i operativnih mogućnosti, te je moguće da Usluge i servisi neće biti dostupni u neprekidnom trajanju, bez kašnjenja i na cjelokupnoj zoni pokrivanja. Pretplatnik je obavezan da plaća mjesečnu pretplatu i naknadu za utrošeni saobraćaj iako Usluge i servisi, iz razumljivih razloga ili više sile, u određeno vrijeme ili na određenom dijelu teritorije pokriveno signalom nisu dostupne.

MTEL svoje usluge nudi preko mobilne mreže i to u frekvenjskim opsezima dodjeljenim od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost: GSM/EDGE mreže koristeći E-GSM opseg na 900 MHz I DCS 1800 MHz I UMTS/WCDMA mreže na 2100 MHz, oboje prema 3GPP standardima, kao interfejs prema PRETPLATNIKU. MTEL zadržava pravo da promijeni korištene frekvencije po tehnologiji u skladu sa izdatim dozvolama od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

#### **Član 5.**

MTEL će vršiti 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.

MTEL će u slučaju odluke o blokiranju određenih aplikacija o tome blagovremeno obavjestiti pretplatnika isticanjem obavještenja na sajtu.

#### **Član 6.**

PRETPLATNIK zaključenjem ovog ugovora prihvata uslove, način tarifiranja i cijene paketa opisanog u Zahtjevu -Ponudi, koje su važeće u trenutku zaključenja ovog Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da u skladu sa važećim Cjenovnikom MTEL-a uredno i blagovremeno plaća ugovorenu cijenu usluge za cijeli period za koji se PRETPLATNIK opredijelio prilikom potpisivanja ovog Ugovora. Pretplatnik se obavezuje da uslugu u cjelini plati u roku označenom na računu koji se ispostavlja najmanje jedanput mjesečno za ugovorene Usluge, uključujući pripadajuće obaveze po osnovu javnih prihoda. Plaćanje se vrši na mjestima koje opredijeli MTEL.

Ukoliko PRETPLATNIK ne plati dospjelu obavezu, MTEL ima pravo da ograniči ili prekine korišćenje Usluga.

Po prestanku razloga za ograničenje, MTEL će PRETPLATNIKU ponovo omogućiti korišćenje usluge. Za ponovno uključenje usluge, PRETPLATNIK plaća iznos shodno Cjenovniku MTEL-a.

#### **Član 7.**

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja MTEL-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, MTEL zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU.

PRETPLATNIK može privremeno ograničiti korišćenje usluge najduže 3(tri) mjeseca u toku trajanja Ugovora.

PRETPLATNIK može besplatno izvršiti ustupanje Ugovora i promjenu podataka.

#### **Član 8.**

Ukoliko PRETPLATNIK koristi uređaje koji nisu kompatibilni sa mrežom MTEL-a, odnosno nisu podešeni na način definisan za korišćenje Usluga, ili prouzrokuje smetnje u radu mreže, MTEL ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od Usluga mreže MTEL-a.

#### **Član 9.**

MTEL ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Zahtjeva-Ponude, uz saglasnost PRETPLATNIKA, u kom slučaju će PRETPLATNIKU ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

#### **Član 10.**

Pretplatnik ima pravo podnijeti MTEL-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, PRETPLATNIK podnosi MTEL-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, PRETPLATNIK podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

MTEL će odlučiti o prigovoru i obavjestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem PRETPLATNIKU obrazložene Odluke. Ukoliko MTEL odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, PRETPLATNIK se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

#### **Član 11.**

Ugovor stupa na snagu danom obostranom potpisivanju a primjenjuje se od dana uključanja tj. aktivacije Usluga. Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme od ( 12 mjeseci ), koje se smatra minimalnim periodom važenja Ugovora. Ukoliko PRETPLATNIK ne otkaže dalje važenje Ugovora, najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka ugovorenog perioda, ugovor se

obnavlja na neodređeno vrijeme.

#### Član 12.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kom trenutku.

U slučaju da PRETPLATNIK jednostrano raskine Ugovor zaključen na određeno vrijeme tokom minimalnog perioda važenja Ugovora, ili Ugovor tokom minimalnog perioda važenja bude raskinut od strane MTEL-a krivicom PRETPLATNIKA, PRETPLATNIK je dužan da jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu štete u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za PRETPLATNIKA.

#### Član 13.

PRETPLATNIK je saglasan da MTEL ima pravo da mijenja cijene usluga i/ili druge komercijalne uslove, o čemu će obavijestiti PRETPLATNIKA najmanje 30 (trideset) dana prije početka perioda u kome važi novi cjenovnik putem SMS-a, internet stranice MTEL-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku PRETPLATNIK može otkazati ugovor bez sankcija ako su izmjene nepovoljnije po PRETPLATNIKA zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

#### Član 14.

Pretplatnik nema pravo da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike.

Pretplatnik nema pravo da uslugu koristi za slanje neželjenih elektronskih poruka, uključujući SMS ili MMS poruke radi direktnog marketinga, bez prethodne saglasnosti primaoca takvih poruka.

U slučaju da MTEL evidentira slanje neželjenih elektronskih poruka iz prethodnog stava i Pretplatnik i pored upozorenja nastavi sa slanjem neželjenih elektronskih poruka, MTEL će raskinuti pretplatnički ugovor sa Pretplatnikom.

#### Član 15.

Korisnik je saglasan da MTEL može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje i unšenje podataka u telefonski imenik, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.

#### Član 16.

Ugovorne strane su saglasne da će sve sporove u vezi sa ovim ugovorom rješavati sporazumno, u suprotnom, nadležan je sud stvarne nadležnosti u Podgorici.

#### Član 17.

Za sve što nije regulisano ovim Ugovorom, primjenjuju se odredbe pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori.

#### Član 18.

Ovaj Ugovor zajedno sa svim prilogima koji čine njegov sastavni dio je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka Ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

