

## Opšti uslovi korišćenja Extra TV usluge Crnogorskog Telekom-a

### Član 1. Predmet Opštih uslova

1. Ovim Opštim uslovima se uređuju uslovi pružanja usluge programskog sadržaja putem Internet protokola koju Crnogorski Telekom (dalje u tekstu: Crnogorski Telekom) pruža u fiksnoj telekomunikacionoj mreži (u daljem tekstu: Extra TV usluga), te odnosi između Crnogorskog Telekom-a i pretplatnika Extra-TV usluge.
2. U smislu ovih Opštih uslova, Extra TV usluga podrazumijeva isporuku video, audio te multimedijalnih sadržaja (dalje u tekstu: Sadržaj) organizovanih kao linearni kanal ili organizovanih u pakete (osnovni, posebni itd.) preko Internet protokola, te isporuku Extra TV prijemnog uređaja, kućnog modema (Home Gateway-HGW) kao i daljinskog upravljača.
3. Na sve međusobne odnose između Crnogorskog Telekom-a i Pretplatnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima primjenjuju se važeći propisi Crne Gore.

### Član 2. Uslovi za zasnivanje pretplatničkog odnosa

1. Crnogorski Telekom će omogućiti Pretplatniku korištenje Extra TV usluge nakon što prihvati zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za pružanje Extra TV usluge (u daljem tekstu: Zahtjev) i potpiše Ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa iz stava 9 ovog Člana.
2. Pretplatnik Extra TV servisa može biti i lice koje ima pismenu saglasnost vlasnika stambenog i/ili poslovnog objekta o prihvatanju korišćenju Extra TV servisa, potpisanu u prisustvu ovlašćenih predstavnika Davaoca usluga.
3. Zahtjev za ExtraTV može biti podnesen na važećem obrascu Crnogorskog Telekom-a i to na svim prodajnim mjestima Crnogorskog Telekom-a ili elektronskim putem (on line).
4. Podnošenje Zahtjeva elektronskim putem (on-line) vrši se na stranicama Crnogorskog Telekom-a koje će Crnogorski Telekom učiniti dostupnim Pretplatniku. U cilju identifikacije Crnogorski Telekom zadržava pravo da zatraži od Pretplatnika dodatne lične identifikacione podatke.
5. Crnogorski Telekom će na podneseni Zahtjev odgovoriti u roku od 8 dana od dana podnošenja i u slučaju pozitivnog odgovora (saglasno stavu 6. ovog člana), dužan je aktivirati Pretplatniku Extra TV uslugu. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza.
6. Crnogorski Telekom će prihvatiti Zahtjev za Extra-TV ako su ispunjeni sljedeći uslovi:
  - ako postoje slobodni potrebni mrežni kapaciteti;
  - ako postoje tehnički preduslovi rada Extra-TV usluge na televizijskom prijemniku i telekomunikacionoj priključnoj liniji Pretplatnika;
7. Crnogorski Telekom ima pravo odbiti Zahtjev Pretplatnika iz sljedećih razloga:
  - ako je Pretplatnik maloljetno lice ili lice ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlašćenju ili pravu na zastupanje;
  - ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti Pretplatnika i njegovoj platežnoj sposobnosti netačni ili neistiniti;
  - ako je protiv Pretplatnika pokrenut stečajni ili postupak likvidacije, ako postane insolventan, odnosno da neće biti u mogućnosti podmirivati svoje obaveze za pružene usluge;
  - ako u trenutku podnošenja Zahtjeva za Extra TV uslugu Pretplatnik ima dospjela dugovanja prema Crnogorskom Telekom-u za pružene telekomunikacione usluge;
  - ako postoji osnovana sumnja da Pretplatnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od telekomunikacionih usluga koju pruža Crnogorski Telekom ili ako omogućava trećem licu zloupotrebu tih usluga ili ako je Pretplatnik prikrilo ili nije prijavio zloupotrebu tih usluga od strane trećih lica;

- ako Pretplatnik na zahtjev Crnogorskog Telekom-a ne pruži na uvid podatke potrebne za zaključenje Ugovora.
8. Prilikom instalacije uređaja na strani Pretplatnika, Davalac usluge i Pretplatnik zaključuju Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za Extra TV (u daljem tekstu: Ugovor),
  9. Pretplatnik ne može prenijeti na treće lice prava i obaveze iz Ugovora, te ni pod kojim uslovima i ni na koji način ne može vršiti preprodaju, odnosno ustupanje na korišćenje Extra-TV uslugu drugim korisnicima (bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima).

### **Član 3. Podaci o Pretplatniku**

1. Pretplatnik je dužan na zahtjev Crnogorskog Telekom-a dostaviti svoje identifikacione isprave, te pružiti dodatne informacije i dokumente koje bi Crnogorski Telekom mogao smatrati potrebnima za zaključenje Ugovora. Pretplatnik je saglasan da Crnogorski Telekom ima pravo provjeriti podatke kod nadležnih organa.
2. Crnogorski Telekom će lične podatke, ili podatke o pravnom subjektivitetu Pretplatnika dobijene po Ugovoru, čuva u tajnosti i može ih koristiti samo za sopstvene potrebe i zakonom dopuštene svrhe,
3. Pretplatnik je dužan pisanim ili elektronskim putem obavijestiti Crnogorski Telekom o bilo kakvoj promjeni ličnih ili identifikacionih podataka navedenih u Zahtjevu za Extra TV odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene.
4. Ukoliko Pretplatnik ne obavijesti Crnogorski Telekom o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka na način kako je to navedeno u prethodnom stavu, te zbog tog propusta telefonski račun, opomene za plaćanje i druga pismena pošiljka Crnogorskog Telekom-a ne može bit dostavljena Pretplatniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena.

### **Član 4. Opis Extra TV usluge**

1. Uslugu Extra TV čini: Programi, Videoteka (VOD) i Interaktivni sadržaj.
2. Programi uključuju distribuciju programskih sadržaja i pregled sadržaja programa. Pregled sadržaja je moguć putem TV vodiča koji omogućava pronalaženje programa, te pristup informacijama o programu. Informacije o programima zavise od pružaoca programskog sadržaja, te su podložne promjenama bez prethodne najave. Teletekst je moguć kod svih programa koji isti podržavaju. Teletekstu je moguće pristupiti putem daljinskog upravljača za televizijski prijemnik. Pretplatniku se daje i mogućnost roditeljskog nadzora sadržaja (eng. *Parental lock*), odnosno onemogućavanja prikazivanja određenih programa.
3. Pretplatniku se može obezbijediti usluga korišćenja dodatnih paketa TV kanala iz trenutne ponude Crnogorskog Telekom-a podnošenjem posebnog zahtjeva za korišćenje istih u nadležnom T-Centru ili elektronskim putem.  
Zahtjev iz prethodnog stava čini sastavni dio ugovora.
4. Pretplatnik je saglasan da Crnogorski Telekom ima pravo na jednostranu promjenu TV kanala iz Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa o čemu će biti obaviješten u skladu sa prethodnim stavom .
6. Videoteka nudi neprekidnu mogućnost gledanja filmova i ostalih sadržaja na zahtjev (video on demand-VOD) iz ponude Crnogorskog Telekom-a. U vremenu za koje je sadržaj iznajmljen, a nije kraći od 24 sata, Pretplatnik može neograničeni broj puta gledati određeni sadržaj uz mogućnost korišćenja svih uobičajenih funkcionalnosti uređaja za reprodukciju (eng. *play, forward, rewind, stop*). Videoteka ima dodatnu funkcionalnost roditeljskog nadzora sadržaja (eng. *parental lock*) odnosno onemogućavanja prikazivanja određenih programa/sadržaja neprimjerenog maloljetnoj djeci.
7. Interaktivni sadržaj pruža Pretplatnicima Extra TV usluge pristupa multimedijalnim sadržajima putem televizijskog prijemnika.

### **Član 5.**

## Extra TV Oprema

1. U svrhu korišćenja Extra TV usluge, Crnogorski Telekom obezbjeđuje Pretplatniku Extra TV prijemni uređaj, kućni modem (u daljem tekstu HGW) i odgovarajući daljinski upravljač (u daljem tekstu: Oprema)
2. Extra TV prijemni uređaj je uređaj koji prima *video stream* zajedno s drugim potrebnim informacijama (TV vodič, autorizacija itd.), te ga prosljeđuje na televizijski prijemnik. Extra-TV prijemni uređaj je povezan s jedne strane s Ethernet kablom na HGW, a s druge strane na televizijski prijemnik Pretplatnika.
3. Oprema iz prethodnog stava ostaje u vlasništvu Crnogorskog Telekom-a i garantni rok za iste traje za svo vrijeme trajanja Ugovora. Garantni rok počinje teći danom instalacije Opreme kod Pretplatnika.
4. Pretplatnik potvrđuje prijem Opreme iz prethodnog stava zaključenjem Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa
5. Troškove eventualnih opravki ili zamjene uređaja iz prethodnog stava u toku trajanja Ugovora snosi Crnogorski Telekom, osim ukoliko do kvara dodje neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika.
6. Instalaciju Extra TV prijemnog uređaja vrši stručna služba Crnogorskog Telekoma ili, po zahtjevu Pretplatnika, sam Pretplatnik a u skladu sa upustvom Crnogorskog Telekoma isporučenim prilikom preuzimanja Opreme.
7. Pri korišćenju Extra TV prijemnog uređaja, Pretplatnik je dužan pridržavati se uputstava za upotrebu koji se isporučuju uz Extra TV prijemni uređaj. Crnogorski Telekom ne odgovara za štetu nastalu nepridržavanjem navedenih uputstava
8. Pretplatnik se obavezuje da, za vrijeme trajanja Ugovora, o kvaru uređaja obavijesti Call Centar Crnogorskog Telekom-a, pozivom na broj 1500. Call Centar će, u najkraćem mogućem roku, utvrđenom procedurom ustanoviti da li se radi o kvaru. Ukoliko se ustanovi da je u pitanju kvar uređaja, Crnogorski Telekom je dužan da ovaj uređaj zamijeni ili otkloni kvar i omogući nesmetano korišćenje Extra TV usluge.

### Član 6.

#### Instalacija Extra TV opreme

1. Instalacija od strane Crnogorskog Telekom-a uključuje priključivanje Extra TV prijemnog uređaja i kućnog modema, spajanje napajanja na električnu mrežu Pretplatnika, nadzor postupka aktivacije Extra TV usluge, te podršku pri unosu identifikacionih podataka kod prvog korišćenja usluge koji uključuju unos Identifikacionog broja i Glavnog PIN-a.
2. Na zahtjev Pretplatnika i uz dostavu valjanog dokaza o promjeni mjesta stanovanja Crnogorski Telekom će, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti i uz propisanu nadoknadu, izvršiti seobu Extra TV priključka pod uslovom da je Pretplatnik prethodno izmirio sve zaostale obaveze prema Crnogorskom Telekom-u.
3. Crnogorski Telekom ne preuzima odgovornost za funkcinisanje Extra TV usluge, ukoliko je Pretplatnik sa svoje strane instalirao opremu koju nije isporučio Crnogorski Telekom.
4. Crnogorski Telekom ne garantuje kvalitet rada Extra TV usluge ukoliko je opravka/zamjena Opreme izvršena od strane servisera koji nije ovlašćen od strane Crnogorskog Telekoma .

### Član 7.

#### Korišćenje ličnih identifikacionih brojeva (PIN-Brojevi) i Prijemnog uređaja

1. Za potrebe korišćenja usluge Extra TV Pretplatnik će dobiti tri lična identifikaciona broja (. *Personal Identification Number-PIN*; dalje u tekstu: PIN):
  1. PIN za kupovinu ( *Purchase PIN*).
  2. Pin za roditeljsku kontrolu ( *parental control pin*)
  3. Pin za onemogućavanje pristupa kanalu
2. PIN za kupovinu omogućava Pretplatniku iznajmljivanje VOD (Videoteka) sadržaja.

3. Crnogorski Telekom daje Pretplatniku početne PIN brojeve iz stava 1 ovog člana s tim da ih Pretplatnik može sam naknadno izmijeniti.
4. Pretplatnik se obavezuje držati u tajnosti, PIN-brojeve koje mu dodijeli Crnogorski Telekom. Pretplatnik je isključivo odgovoran za svaku štetu nastalu usljed nepravilnog postupanja i/ili zloupotrebe ili neovlaštenog korišćenja PIN-brojeva
5. Pretplatnik je isključivo odgovoran za neovlašćeno korišćenje Extra TV prijemnog uređaja koji mu je dodijeljen od strane Crnogorskog Telekom-a.

#### Član 8.

#### Uslovi i način plaćanja za korišćenje Extra TV usluge

1. Mjesečna cijena (pretplata), mjesečna naknada za pristup mreži, te sve ostale cijene za Extra TV uslugu koje Crnogorski Telekom obračunava Pretplatniku su utvrđene Cjenovnikom Crnogorskog Telekom-a.
2. Cijene i način plaćanja za korišćenja Extra TV usluge se definišu ponudom.
3. Pored obaveza definisanih Ugovorom i ponudom Pretplatnik se obavezuje izmirivati i mjesečnu naknadu za pristup mreži. Data obaveza čini naknadu za uslugu pristupa javnoj komunikacionoj mreži Davaoca usluga radi korišćenja predmetnog servisa. Pretplatnik koji mjesečnu naknadu za pristup mreži plaća po osnovu korišćenja nekog servisa iz ponude Crnogorskog Telekom-a, oslobođen je obaveze plaćanja iste po osnovu korišćenja Extra TV servisa. Ukoliko Pretplatnik otkáže servis po osnovu kojeg plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži, preuzima obavezu plaćanja iste po osnovu drugog izabranog servisa.
4. Ugovor može da sadrži definisan minimalni rok trajanja u kome se Pretplatnik i Crnogorski Telekom obavezuju minimalni period korišćenja servisa
5. Crnogorski Telekom zadržava pravo na izmjenu cijena, uz blagovremeno obavještanje Pretplatnika najmanje 30 dana prije početka obračunskog perioda u kojem važi novi Cjenovnik.
6. Crnogorski Telekom se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu ([www.telekom.me](http://www.telekom.me)) drži objavljen Cjenovnik i njegove promjene, o čemu se sam Pretplatnik može redovno informisati. Smatra se da je obavještenje o promjeni cijena primljeno naredni dan od dana objavljivanja izmjene na web strani Crnogorskog Telekom-a.
7. Ukoliko Pretplatnik kome je istekao minimalni rok važenja Ugovora i koga je Davalac usluga blagovremeno obavijestio o promjeni Cjenovnika saglasno prethodnom stavu na isti ne pristane (ukoliko je ista na štetu pretplatnika), dužan je da o tome u pisanoj formi obavijesti službu za rad sa korisnicima u pripadajućem T-Centru, u roku od 30 dana iz stava 5 ovog člana (ukoliko su promjene na štetu pretplatnika), čime će se Ugovor shodno pozitivnim zakonskim propisima smatrati raskinutim.
8. Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu Cjenovnika ne obavijesti Crnogorski Telekom u ugovorenom roku, smatraće se da je ovu izmjenu prihvatio.
9. Mjesečna cijena (pretplata), mjesečna naknada za pristup mreži, te sve ostale cijene za Extra TV uslugu Crnogorski Telekom obračunava Pretplatniku za tekući mjesec putem telefonskog računa (u daljem tekstu: tf račun).
10. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća mjesečnu cijenu (pretplatu) za korišćenje Extra TV usluge i mjesečnu naknadu za pristup mreži, te da iznos novčane obaveze iz tf računa izmiri u roku od 8 dana po prijemu tf računa. Smatraće se da je 7 (sedmi) dan od dana izdavanja (naznačen na tf račun) dan prijema tf računa.
11. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze iz prethodnog stava, ispostavljeni tf račun se smatra opomenom i bez upućivanja pismenog obavještenja.
12. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri tf račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je tf račun stekao svojstvo opomene, a Pretplatnik nije uložio prigovor, Crnogorski Telekom ima pravo privremeno isključiti Pretplatnika.
13. Ukoliko Pretplatnik dospjela potraživanja ne izmiri u roku od 20 dana od dana privremenog prekida, Crnogorski Telekom ima pravo trajno prekinuti pružanje usluge.
14. Mjesečna naknada za prvi mjesec korišćenja Extra TV usluge nakon dana aktivacije usluge zaračunat će se tako da Pretplatnik plaća iznos proporcionalan broju dana korišćenja usluge tokom mjeseca.
15. Ukoliko je Ugovorom definisana solidarna odgovornost Pretplatnika, solidarni dužnik Odgovara Crnogorskom Telekom-u za cijelu obavezu i Crnogorski Telekom može zahtijevati njeno

ispunjenje od bilo kog solidarnog dužnika sve dok obaveza ne bude potpuno ispunjena.

16. Na sve dospjele a u roku neizmirene obaveze Crnogorski Telekom će obračunavati i naplaćivati zakonom propisanu zateznu kamatu.
17. Crnogorski Telekom može po zahtjevu pretplatnika ispostavljati račune za pružene usluge i elektronskim putem na e-mail adresu dostavljenu od strane pretplatnika, a plaćanje po istim će se vršiti na način i u roku definisanom ovim članom.

#### **Član 9.**

##### **Privremeno ograničenje Extra TV usluge**

1. Crnogorski Telekom može privremeno ograničiti/onemogućiti Pretplatniku korištenje Extra TV usluge:
  - ako tokom trajanja Ugovora Crnogorski Telekom utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za Extra TV uslugu iz člana 2. ovih Opštih uslova;
  - ako Crnogorski Telekom utvrdi postojanje nekog drugog razloga za ograničenje korišćenja Extra TV usluge po odredbama ovih Opštih uslova, odnosno po važećim propisima Crne Gore;
2. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje Crnogorski Telekom će ponovno omogućiti korištenje Extra TV usluge. Za vrijeme trajanja privremenog ograničenja korišćenja Extra TV usluge iz razloga krivice Pretplatnika a koja ne dovodi do raskida Ugovora, Crnogorski Telekom će Pretplatniku zaračunati pripadajuću pretplatu za Extra TV uslugu i/ili mjesečnu naknadu za pristup mreži.
3. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja Extra TV usluge Pretplatnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje Crnogorskog Telekom-a.
4. Pretplatnik je upoznat i saglasan da Extra TV usluga neće biti dostupna za vrijeme privremenog isključenja, kvara odnosno ne funkcionisanja telekomunikacione priključne linije Pretplatnika i/ili nefunkcionisanja ADSL mreže Crnogorskog Telekom-a iz bilo kojeg razloga. Pretplatnik je dužan osigurati ispravan rad svoje telekomunikacione priključne linije kao i uzdržati se od radnji koje bi mogle imati za posljedicu privremeno isključenje/ograničenje korišćenja predmetnih usluga.
5. U slučaju privremenog isključenja telekomunikacione priključne linije i/ili usluge ADSL pristupa iz bilo kojeg razloga a koji nije u direktnoj odgovornosti Crnogorskog Telekom-a, Pretplatniku će se obračunati i naplatiti mjesečne naknade za Extra TV uslugu.
6. U slučajevima nedostupnosti Extra TV usluge uslijed razloga iz stava 4. ovog člana, Crnogorski Telekom ne odgovara za štetu koja bi pri tom mogla nastati Pretplatniku ili trećim licima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Crnogorskog Telekom-a.

#### **Član 10**

##### **Kvalitet Ekstra TV usluge, smetnje i način refundiranja Pretplatnika**

1. Crnogorski Telekom je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge.
2. Crnogorski Telekom garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna Extra TV usluga.
3. Crnogorski Telekom 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.
4. Crnogorski Telekom je dužan da Pretplatniku Extra TV uslugu pruža u kontinuitetu, shodno garantovanoj raspoloživosti, a poštujući važeće standarde i uslove.
5. Crnogorski Telekom je dužan da se stara o kvalitetu Ekstra TV usluga koje pruža, te je u tom smislu ovlašćen da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta, ali i da uvodi restrikcije radi obezbjeđenja zadovoljavajućeg funkcionisanja i održavanja ili radi sprječavanja zloupotrebe mreže.
6. Crnogorski Telekom ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme, ukoliko postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u mreži Crnogorskog Telekom-a. Pretplatnik je dužan da omogućiti nesmetan pristup istoj.

7. Crnogorski Telekom neće biti odgovoran ukoliko je do nedostupnosti ili umanjene dostupnosti u korišćenju usluge došlo zbog neispravnosti televizijskog prijemnika i pretplatnikove terminalne opreme, niti za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik i/ili za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili usljed vanrednog/redovnog održavanja mreže/sistema Crnogorskog Telekom-a ili usljed povremenog zamračivanja pojedinih televizijskih programa u skladu sa stavom 3 ovog člana ili zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao uticati, niti snosi bilo kakvu štetu koju Pretplatnik pretrpi po tom osnovu.
8. Crnogorski Telekom nije odgovoran za smetnje i/ili prekide prouzrokovane dužim ili kraćim nestankom električne energije na strani Pretplatnika.
9. Crnogorski Telekom neće odgovarati za neznatnu štetu, uključujući izmaklu dobit, indirektnu i /ili propratnu štetu bilo koje vrste, osim za stvarnu (običnu) štetu nastalu uslijed tehničkih smetnji na strani Crnogorskog Telekom-a .
10. Pretplatnik može prijaviti smetnje u korištenju Extra TV usluge putem besplatnog telefonskog broja 1500. Po primanju prijave smetnje Crnogorski Telekom će odmah pristupiti procesu otklanjanja greške, ukoliko se ista nalazi na strani Crnogorskog Telekom-a.
11. Ako Crnogorski Telekom pregledom utvrdi kvar na televizijskom prijemniku i pretplatnikovoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati rad i/ili ispravnost mreže Crnogorskog Telekom-a ili kvalitetu usluga, Pretplatnik je dužan otkloniti kvar najkasnije u roku od 60 dana po prijema obavještenja od strane Crnogorskog Telekom-a. Crnogorski Telekom ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Crnogorskog Telekom-a sve dok se utvrđeni kvar ne otkloni.
12. Ako Pretplatnik ne otkloni kvar saglasno prethodnom stavu, ili ne omogući Crnogorskom Telekom-u nesmetan pristup opremi radi pregleda i popravke u roku od 15 dana od dana privremenog isključenja, Crnogorski Telekom ima pravo trajno isključiti pretplatnikovu terminalnu opremu iz mreže Crnogorskog Telekom-a i raskinuti Ugovor .
13. Ako Crnogorski Telekom pregledom utvrdi da je telekomunikacijska oprema spojena na mrežu Crnogorskog Telekom-a bez ovlašćenja ili da Pretplatnik i/ili treća strana na drugi način zloupotrebljava mrežu Crnogorskog Telekom-a, Crnogorski Telekom ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Crnogorskog Telekom-a i raskinuti Ugovor. .
14. Sve troškove nastale zbog pregleda ispravnosti i/ili popravke pretplatnikove terminalne opreme obavljene nakon prijave kvara od strane Pretplatnika nadoknadit će Pretplatnik ako za kvar nije odgovoran Crnogorski Telekom.
15. Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost usluge i po tom osnovu zahtjev za refundaciju, Pretplatnik ima pravo na refundaciju samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Crnogorskog Telekom-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.
16. Ukoliko se prihvati prigovor Crnogorski Telekom će Pretplatniku izvršiti refundaciju na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene). Navedene cijene se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti definisane stavom 1. ovog člana Pretplatniku umanjiti račun 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.
17. Ukupno umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene).
18. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi servis smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema Crnogorskog Telekom-a do trenutka rješavanja iste.

## Član 11. Zaštita interesa Pretplatnika

1. Pretplatnik svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje da je upoznat da:
  - može da zatraži vanredni račun prije završetka obračunskog perioda,
  - ima pravo prigovora na visinu ispostavljenog računa u roku od 8 dana od dana prijema računa. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi nadležnoj službi u

pripadajućem T-Centru. Po prigovoru Pretplatnika, Crnogorski Telekom je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora.

- Ukoliko Crnogorski Telekom odbije prigovor Pretplatnika ili ne odluči u roku od 8 dana po prijemu prigovora, Pretplatnik ima pravo da podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. U slučaju da Pretplatnik podnese neosnovan prigovor, Crnogorski Telekom je ovlašćen da za period za koji se preispitivao prigovor Pretplatnika, odnosno do konačne odluke po prigovoru, naplati zateznu kamatu.
- ima pravo prigovora u slučaju povrede nekih od prava utvrđenih ovim Opštim uslovima i/ili Ugovorom. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi nadležnoj službi u pripadajućem T-Centru. Po prigovoru Pretplatnika, Crnogorski Telekom je dužan donijeti odluku u pisanoj formi u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora.
- Ukoliko Crnogorski Telekom odbije prigovor ili ne odluči po istom u roku iz prethodnog stava Pretplatnik ima pravo žalbe Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.
- može da zahtijeva, u roku od 6 mjeseci od isteka mjeseca na koji se ti račun odnosi, detaljnu informacije u formi koja omogućava kontrolu utroška, s tim što su fizička lica tom prilikom dužna da prilože ličnu kartu radi identifikacije, a pravna lica pismeni zahtjev ovjeren pečatom. Crnogorski Telekom nije u obavezi da izda vanredni ti račun ili detaljne informacije u slučaju da su ti podaci nedostupni iz tehničkih razloga, zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa zakonom.

#### Član 12.

##### Ograničenje odgovornosti za sadržaj

1. Crnogorski Telekom nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja koja je izazvana višom silom. Događaj više sile je događaj izvan kontrole i volje stranaka, koji se nije mogao predvidjeti ili izbjeći preduzimanjem odgovarajuće radnje. Događaji više sile uključuju, ali nisu ograničeni na: zemljotrese, poplave, rat, pobunu ili ratno stanje, štrajkove, onemogućavanje rada, bojkote i druge oblike prestanka rada, državni embargo, restrikcije i slično.
2. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti sadržaj u skladu važećim propisima Crne Gore, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijske svojine.
3. Pretplatnik je saglasan da Crnogorski Telekom ima pravo u bilo kojem trenutku privremeno ograničiti ili uskratiti korištenje Extra TV usluge, ukoliko Pretplatnik postupi suprotno prethodnom stavu. Crnogorski Telekom neće odgovarati za štetu koja bi mogla nastati Pretplatniku po tom osnovu.

#### Član 13.

##### Trajanje i otkaz Ugovora

1. Ugovor se može zaključiti na određeno ili neodređeno vrijeme i/ili sa minimalnim periodom trajanja.
2. Pretplatnik može otkazati Ugovor pisanim obavještenjem Crnogorskom Telekom-u u skladu sa ovim Opštim uslovima. Pretplatnik će dostaviti Crnogorskom Telekom-u sve informacije i dokumente koje bi Crnogorski Telekom mogao smatrati potrebnim za prestanak važenja Ugovora.
3. Pretplatnik ima pravo na jednostrani raskid Ugovora u slučaju grubog kršenja obaveza preuzetih od strane Crnogorski Telekom-a, odnosno ukoliko Crnogorski Telekom u roku od 15 dana od pismenog obavještenja od strane Pretplatnika ne ispravi nepravilnosti u korišćenju usluge a za iste je odgovoran.
4. U slučaju raskida Ugovora po osnovu prethodnog stava, Pretplatnik je dužan da Crnogorski Telekom-u izmiri Ugovorom definisane obaveze po osnovu raskida po isteku minimalnog perioda trajanja Ugovora.
5. Otkaz Ugovora nastupa danom kad je Crnogorski Telekom primio pismeno obavještenje Pretplatnika o otkazu, te kad je ispunio sve Ugovorom definisane obaveze.
6. U slučaju otkaza Ugovora od strane Pretplatnika prije aktivacije Extra TV usluge, Pretplatnik će biti dužan naknaditi Crnogorskom Telekom-u sve troškove koje je Crnogorski Telekom imao u vezi s

instalacijom ili uklanjanjem opreme, ali ne više od iznosa mjesečne cijene (pretplate) određene važećim Cjenovnikom Crnogorski Telekom-a.

7. Crnogorski Telekom može raskinuti Ugovor iz sljedećih razloga:
  - ako Pretplatnik ne plati dugovanje ni nakon privremenog isključenja Extra TV usluge odnosno telekomunikacione priključne linije Pretplatnika iz nepokretne mreže Crnogorskog Telekom-a ,
  - ako Crnogorski Telekom naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva za Extra TV uslugu iz člana 2. stava 6. ovih Opštih uslova pa zbog toga Crnogorski Telekom privremeno uskrati korištenje Extra TV usluge, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 15 dana od dana privremenog isključenja Extra TV usluge;
  - ako je adresa Pretplatnika za dostavljanje računa i obaviještenja Crnogorskog Telekom-a na području Crne Gore nepoznata;
  - ako Pretplatnik ne otkloni kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati rad i/ili ispravnost mreže Crnogorskog Telekom-a ili kvalitetu Extra TV usluge ili ne omogući Crnogorskom Telekom-u pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi radi pregleda i otklanjanja kvara u roku od 15 dana po privremenom isključenju pretplatničke terminalne opreme;
  - ako Crnogorski Telekom utvrdi da je telekomunikaciona oprema priključena na mrežu Crnogorskog Telekom-a bez ovlaštenja ili da je mreža Crnogorskog Telekom-a na drugi način zloupotrijebljena od strane Pretplatnika i/ili treće osobe
  - ako Pretplatnik koristi Extra TV terminalnu opremu u suprotnosti s priloženim uputstvima za Extra TV prijemni uređaj
  - ako Pretplatnik povrijedi neku drugu svoju obavezu iz Ugovora i ovih Opštih uslova.
8. Ugovor može prestati s važenjem i u drugim slučajevima određenim važećim propisima Crne Gore.
9. Pravne posljedice prestanka važenja Ugovora u skladu sa ovim članom nastupaju danom kad je nastao jedan od razloga za prestanak Ugovora definisanih navedenim stavovima.

#### **Član 14.**

##### **Prestanak važenja Ugovora sa obaveznim rokom trajanja Ugovora**

1. Ako je Ugovor zaključen uz određeni vremenski period obaveznog trajanja ( minimalni period trajanja) u skladu sa članom 13. ovih Opštih uslova, Pretplatnik nije ovlašten otkazati Ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora.
2. Za Ugovor zaključen na period duži od 12 mjeseci, Pretplatnik ima pravo isti otkazati uz poštovanje otkaznog roka od najviše 3 mjeseca.
3. U slučaju otkaza Ugovora u toku perioda iz prethodnog stava, Pretplatnik je dužan da Crnogorski Telekomu izmiri ugovorom i ponudom definisane obaveze po osnovu raskida tokom minimalnog perioda trajanja.
4. Ukoliko Crnogorski Telekom obezbijedi korišćenje uslugu po povlašćenim uslovima dati uslovi će, kao i kazna za slučaj raskida ugovora u toku minimalnog perioda, biti uređeni ugovorom i ponudom.

#### **Član 15.**

##### **Završne odredbe**

1. Crnogorski Telekom i Pretplatnik su saglasni da će sve sporove koji budu proizašli iz Ugovora ili u vezi sa Ugovorom rješavati sporazumnim putem. U suprotnom utvrđuju nadležnost suda prema mjestu zaključenja Ugovora.
2. Crnogorski Telekom se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu (www.telekom.me) i u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore objavi ove Opšte uslove .

3. Ukoliko tokom trajanja Ugovora dođe do promjena uslova u korišćenju Ekstra TV usluge definisanih ovim Opštim uslovima, Crnogorski Telekom je dužan da 30 dana unaprijed obavijesti Pretplatnika na način definisan u prethodnom stavu
4. Ukoliko Pretplatnik ne odbije izmjene u roku od 30 dana od dana njihovog objavljivanja, smatraće se da je iste prihvatio.
5. Ukoliko Pretplatnik koga je Crnogorski Telekom blagovremeno obavijestio o promjeni Opštih uslova na iste ne pristane a propusti vršenje radnji iz prethodnog stava, ima pravo podnijeti žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost saglasno rokovima datim u članu ovih Opštih uslova. Žalba ne odlaže primjenu navedenih izmjena.
6. Ovi Opšti uslovi čine sastavni dio Ugovora
7. Na sve međusobne odnose ugovornih strana koji nisu uređeni Opštim uslovima i Ugovorom o zasnivanju pretplatničkog odnosa za Extra TV primjenjivaće se odredbe pozitivnih zakonskih propisa.

Podgorica, decembar 2011. godine  
Crnogorski Telekom a.d. Podgorica