# Opšti uslovi za zasnivanje pretplatničkog odnosa i dodjelu pretplatničkog broja radi pristupa komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma

UVOD

Opštim uslovima za zasnivanje pretplatničkog odnosa i dodjelu pretplatničkog broja radi pristupa telefonskoj mreži Crnogorskog Telekoma A.D. Podgorica utvrdjuju se uslovi zasnivanja pretplatničkog odnosa, odnosno obezbjeđenja priključenja i pristupa javnoj fiksnoj telefonskoj mreži, dodjele pretplatničkog broja, a u cilju korišćenja javnih govornih usluga u fiksnoj telefonskoj mreži ( u daljem tekstu: Opšti uslovi).

Ovi Opšti uslovi su donijeti u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama /Sl.list CG br.50/08/ kao i drugim relevantnim propisima koji uređuju oblast komunikacija.

Na sve odnose između Crnogorskog Telekoma i pretplatnika koji nijesu uređeni ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe pozitivnih zakonskih propisa.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 8 dana od dana objavljivanja u Službenom listu Crne Gore.

Crnogorski Telekom A.D. Podgorica se obavezuje da i preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu (www.telekom.me) objavi ove Opšte uslove.

Crnogorski Telekom A.D. Podgorica zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova u cilju prilagođavanja zakonskoj regulativi i/ili tržišnim uslovima i iste će objavit na način propisan važećim propisima.

## Član 1. Predmet Opštih uslova

1. Ovim Opštim uslovima se uređuju odnosi između Crnogorskog Telekoma A.D. Podgorica, kao pružaoca usluga javne fiksne telefonske mreže i pretplatnika, kao korisnika usluga javne fiksne telefonske mreže i utvrđuju uslovi, prava i obaveze strana u vezi zasnivanja pretplatničkog odnosa, odnosno obezbjedjenja telefonskog priključka i dodjele pretplatničkog broja radi korišćenja usluga u javnoj fiksnoj telefonskoj mreži Crnogorskog Telekoma/u daljem tekstu: Telekom/.
2. Usluge javne fiksne telefonske mreže Telekoma u smislu ovih Opštih uslova obuhvataju priključenje i pristup na javnu telefonsku mrežu, korišćenje javnih govornih komunikacionih usluga u fiksnoj mreži putem telefonskog priključka, kao i dodatne usluge iz ponude Telekoma..
3. Telekom obezbeđuje priključak na javnu telefonsku mrežu i dodjelom pretplatničkog broja pristup do usluga javne telefonske mreže po osnovu zahtjeva pretplatnika i ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa.
4. Na sve odnose koji nijesu regulisani ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama i drugi važeći propisi.

## Član 2. Zasnivanje pretplatničkog odnosa

1. Osnov pružanja i korišćenja usluga javne fiksne telefonske mreže Telekoma čini ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa (u daljem tekstu: Ugovor) zaključen između Telekoma i Korisnika .
2. Korisnik usluga javne fiksne telefonske mreže Telekoma može da bude pravno ili fizičko lice koje je podnijelo zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa
3. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa se podnosi na propisanom obrascu Telekoma. Zahtjev sadrži podatke koji su neophodni za zasnivanje pretplatničkog odnosa, kao i vrstu usluge koju pretplatnik želi da koristi.
4. Podnosilac zahtjeva je dužan da prilikom podnošenja zahtjeva dostavi na uvid identifikaciona dokumenta saglasno ovim Opštim uslovima. Ukoliko je podnosilac zahtjeva podnio zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za telefonski priključak koji se koristi radi obavljanja poslovne djelatnosti, podnosilac zahtjeva se smatra pravnim licem.
5. Telekom će u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva obavijestiti Korisnika i ukoliko je Korisnik instalirao svoju terminalnu opremu zaključiti Ugovor i istu priključiti na javnu telefonsku mrežu.
6. Korisnik je u obavezi da radi korišćenja komunikacionih usluga Telekoma obezbijedi terminalnu opremu (telefonski uređaji i instalacija) koja ispunjava propisane tehničke i druge uslove predviđene ovim Opštim uslovima.
7. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa Telekom će u navedenom roku, u pisanoj formi obavijestiti podnosioca zahtjeva.Telekom će takav zahtjev čuvati u svojoj evidenciji, te kada se steknu tehničke mogućnosti, ukoliko u međuvremenu podnosilac nije opozvao svoj zahtjev, obavijestiti istog o mogućnosti zasnivanja pretplatničkog odnosa.
8. Pretplatnički odnos se smatra zasnovanim kada Telekom i podnosilac zahtjeva zaključe Ugovor. Zaključenjem Ugovora Korisnik prihvata uslove korištenja usluga Telekoma utvrđene ovim Opštim uslovima . Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa i ovi Opšti uslovi čine sastavni dio Ugovora.
9. Prava i obaveze ugovornih strana po osnovu pretplatničkog odnosa nastaju od trenutka instaliranja telefonskog priključka na komunikacionu mrežu i dodjele pretplatničkog broja, odnosno od dana aktiviranja komunikacione usluge.
10. Korisnik koji je zasnovao pretplatnički odnos može podnijeti zahtjev za novu uslugu ili za promjenu postojeće usluge, pod uslovom da izmiri obaveze prema Telekomu dospjele do dana podnošenja zahtjeva.

## Član 3. Zasnivanje pretplatničkog odnosa sa stranim licima

1. Stranim fizičkim licem u smislu ovih Opštih uslova smatra se lice koje nema crnogorsko državljanstvo, a stranim pravnim licem smatra se pravno lice čije je sjedište u inostranstvu.
2. Uslovi zasnivanja pretplatničkog odnosa definisani članom 2 ovih Opštih uslova se odnose i na zasnivanje pretplatničkog odnosa sa stranim licima.
3.Telekom može da, ukoliko zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa podnese strano fizičko lice ili strano pravno lice, od istih zahtijeva da u cilju obezbjeđenja potraživanja deponuju iznos od 70 eura za telefonski priključak, kao beskamatan avans na žiro račun Telekoma.
Novčani iznos od 70 EUR iz predhodnog stava se plaća po jednom pretplatničkom broju. Iznos od 70 Eura se deponuje na žiro račun Telekoma za svo vrijeme trajanja ugovora.
4. U slučaju da pretplatnik ne izmiri obaveze po računu do dana dospjeća Telekom ima pravo naplate potraživanja za pružene usluge direktnom naplatom od deponovanog iznosa.
5. U slučaju da deponovani iznos ne pokriva cijeli iznos potraživanja Telekom će privremeno isključiti pretplatnika do izmirenja preostalog duga i uplate novog iznosa avansa.
6. Ukoliko u roku od 20 dana pretplatnik ne izmiri preostali dug i uplati utvrdjeni avans Telekom može trajno prekinuti pružanje komunikacionih usluga pretplatniku.
7. Za sva dospjele, a neizmirene obaveze Telekom ima pravo naplate zatezne kamate na iznos preostalog duga za svaki dan zadocnjenja sa plaćanjem.Pretplatnik pada u docnju prvog dana nakon dana dospjeća naznačenog na računu za komunikacione usluge.
8. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa Telekom je u obavezi da vrati pretplatniku deponovani iznos, ukoliko je Pretplatnik svoje obaveze prema Telekomu do dana prestanka pretplatničkog odnosa izmirio u cjelosti.

## Član 4. Odbijanje zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa

1.Telekom ima pravo da odbije zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u sledećim slučajevima:

a) Ako zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa nije uredno popunjen, odnosno potpisan od strane podnosioca zahtjeva.
b) Ako podnosilac zahtjeva ne dostavi i/ili ne pruži na uvid identifikaciona dokumenta.
c) Ako je Telekom raskinuo pretplatnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane podnosioca zahtjeva.
d) Ako je Korisnik dao netačne podatke o identitetu ,odnosno pravnoj sposobnosti i platežnoj sposobnosti.

2.Telekom je u obavezi da u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva obavijesti podnosioca da je zahtjev odbijen.

## Član 5. Aktiviranje usluga

1. Pretplatnički odnos se zasniva zaključenjem Ugovora o pretplatničkom odnosu .
2. Ponuda se smatra prihvaćenom kada se zaključi Ugovor, a Ugovor se smatra zaključenim kada ga potpišu obje ugovorne strane.
3.U slučaju zaključenja ugovora sa fizičkim licem Ugovor treba da bude potpisan lično od strane pretplatnika ili lica koje priloži ovjereno punomoćje kojim je ovlašteno od strane pretplatnika za zaključenje ugovora.
4.U slučaju zaključenja ugovora sa pravnim licem Ugovor treba da bude potpisan od ovlaštenog predstavnika pravnog lica ili lica koje je punomoćjem ovlašteno za zaključenje ugovora za račun pravnog lica.
5.Telekom će u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, zaključiti Ugovor i omogućiti pristup svojoj mreži i servisima ( priključak ). Ovako utvrdjeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja Korisnika u ispunjenju preuzetih obaveza iz člana 10 tačka 1, o čemu će Korisnik biti obaviješten pismenim putem.

6. Terminalna oprema (pretplatnički uređaji i instalacija) se nalaze u prostorijama i/ili zgradi koje koristi korisnik .
7. Pretplatničke instalacije počinju od pretplatničkog telefonskog uređaja, a završavaju se na mjestu na kome se pretplatnički uvodni vod ili uvodni kabl priključuje na mjesnu telefonsku mrežu Telekoma (telefonski stubić). Nabavku terminalne opreme (pretplatničkog telefonskog uređaja i izgradnju instalacija) vrši podnosilac zahteva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
8. Priključenje pretplatničke terminalne opreme vrši ovlašćeno lice Telekoma.
9. Pretplatničku terminalnu opremu održava pretplatnik pridržavajući se odgovarajućih tehničkih i drugih propisanih uslova.
10. Korisnik je dužan da prije započete izgradnje i/ili dogradnje i/ili zamjene pretplatničke instalacije pribavi saglasnost Telekoma i istu mora se vršiti u skladu sa preporukama i važećim tehničkim uslovima, te snosi odgovornost za svako oštećenje mreže Telekoma prouzrokovano korištenjem terminalne opreme na koju Telekom nije dao saglasnost ili je vršeno suprotno datim preporukama i tehničkim uslovima.
11. Pretplatnik je dužan omogućiti pristup objektu na lokaciji priključenja u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja komunikacione priključne linije.
12. Pretplatnik je dužan da komunikaciona sredstva u vlasništvu Telekoma koristi sa pažnjom dobrog domaćina, te je u slučaju prestanka pretplatničkog odnosa dužan da ista vrati ispravna i neoštećena. Ispravnost i/ili oštećenje prilikom preuzimanju utvrđuje ovlašteno lice Telekoma.
13. Po zaključenju Ugovora Telekom pretplatniku dodijeljuje određeni pretplatnički broj i obezbjeđuje pristup na javnu telefonsku mrežu.
14.Telekom zadržava pravo izmjene pretplatničkog broja u mreži Telekoma u slučaju uvodjenja novih blokova numeracije. Telekom je dužan da najmanje 15 dana prije izmjene obavijestiti pretplatnika o istom i istovremeno mu saopšti novi pretplatnički broj.
15. U slučaju iz prethodnog stava Pretplatnik nema pravo na naknadu eventualne štete nastale usled izmjene pretplatničkog broja.
16. Pretplatnik može tražiti promjenu pretplatničkog broja, a Telekom će odobriti izmjenu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, pri čemu se plaća iznos predvidjen Cjenovnikom.
17. U slučaju promjene pretplatničkog broja po zahtjevu pretplatnika Telekom će pozivima koji su upućeni na prethodni broj omogućiti davanje informacije o novom pretplatničkom broju.
18. U slučaju promjene broja usljed uvođenja novih blokova numeracije Telekom će pozivima koji su upućeni na prethodni broj davati informacije o novom pretplatničkom broju.
19. Informacije iz tačke17 i tačke 18 Telekom će bez naknade davati u roku od 30 dana od nastale izmjene.

## Član 6 .Postupak za aktiviranje dodatnih usluga i korisničkih paketa

1. Pretplatnik aktivira dodatne usluge i korisničke pakete iz ponude Telekoma na način koji je objavljen za aktiviranje istih. Pretplatnik je upoznat i saglasan je da se sa danom aktivacije tražene dodatne usluge ili korisničkog paketa, smatra da su zaključene izmjene i dopune postojećeg, zaključenog Ugovora.
2. Ako Pretplatnik jednostrano otkaže dodatne usluge ili korisničke pakete sa minimalnim periodom trajanja ugovora ili ako krivicom pretplatnika dođe do raskida istih dužan je da izmiri sve obaveze preuzete Ugovorom.

## Član 7. Podaci o Pretplatniku

1. Prilikom predaje zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa Korisnik je dužan da dostavi na uvid svoja identifikaciona dokumenta / lična karta, pasoš, izbjeglička legitimacija za fizičko lice, rješenje o upisu u sudski ili registar drugih nadležnih organa, karton deponovanih potpisa, uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem za pravno lice/ kao i da pruži dodatne informacije i dokumenta koje Telekom može smatrati potrebnim za zasnivanje pretplatničkog odnosa.
2. Podnošenjem zahtjeva i zaključenjem Ugovora korisnik daje Telekomu saglasnost za prikupljanje i dalju obradu ličnih podataka koji su navedeni u zahtjevu i u svrhe pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i

raskida pretplatničkog ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe nadležnih državnih organa ,u skladu sa zakonom ,kao i u svrhu pružanja usluga javnog telefonskog imenika, osim ako pretplatnik izričito odredi drugačije.
3. Pretplatnik je dužan da u roku od najkasnije 15 dana od dana izvršene promjene obavijestiti Telekom o svim promjenama podataka koji su navedeni u zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Ako Pretplatnik ne obavijesti Telekom o nastaloj promjeni, te zbog tog propusta računi ne mogu biti dostavljeni Pretplatniku smatraće se da je dostava uredno izvršena.
4. Pretplatnik je saglasan i prihvata da Telekom upiše podatke pretplatnika u telefonski imenik osim u slučajevima kada pretplatnik izričito i u pisanoj formi isto zabrani.
5. Pravna lica ne mogu tražiti ograničenje unosa podataka nužnih za osnovnu identifikaciju i komunikaciju u telefonski imenik Telekoma.
6. Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa pretplatnik potvrđuje da je obaviješten o svom pravu na zabranu upisa ili brisanje svojih podataka iz telefonskog imenika Telekoma.

## Član 8. Cijene i uslovi plaćanja

1. Cijene za usluge Telekoma određene su Cjenovnikom Crnogorskog Telekoma.Telekom je ovlašten mijenjati cijene /Cjenovnik i promjene će objaviti i učiniti ga dostupnim, a ukoliko je promjena cijena nepovoljnija za korisnika, promjena će biti objavljena u jednoj dnevnoj novini koja se distribuira na teritoriji cijele Crne Gore najmanje 30 dana prije početka obračunskog perioda u kojem važi novi nova cijena/Cjenovnik .
2.Cjenovnik Telekoma je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Telekoma I na internet stranici na zvaničnom sajtu www.telekom.me
3. Cijene usluga dodatnih usluga I korisničkih paketa su određene Cjenovnikom Telekoma
4. Pretplatnik svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje da je upućen u važeći Cjenovnik Telekoma.
5. Ukoliko pretplatnik koga je Telekom blagovremeno obavijestio o promjeni Cjenovnika saglasno prethodnoj tački na isti ne pristane (ukoliko je promjena na štetu pretplatnika)dužan je da o tome, u pisanoj formi, obavijesti službu za rad sa korisnicima ili ovakav zahtjev predati najbližemT-Centru, u roku od 30 dana iz stava 1 ovog clana, čime će se Ugovor shodno pozitivnim zakonskim propisima raskinuti.
6. Ukoliko pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu Cjenovnika ne obavijesti Telekom u definisanom roku smatraće se da je ovu izmjenu prihvatio.
7. Cijena zasnivanja pretplatnickog odnosa i cijena instalacije čine jednokratne naknade i iste pretplatnik plaća za prikljucenje telefonske priključne linije pretplatnika na način utvrdjen ponudom Telekoma.
8. Mjesečna naknada za pristup mreži ( ili mjesečna naknada za dijeljeni pristup mreži i/ili mjesečna naknada za dodatne višekanalne funkcionalnosti(ISDN) - u daljem tekstu zajedno: mjesečna naknada za pristup mreži) čini naknadu za uslugu pristupa telekomunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma. Mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje svakomjesečno putem redovnog računa za komunikacione usluge na pretplatničkom broju sa kojeg su usluge ostvarene i čini posebnu stavku na računu
9. Mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje od dana kada je pretplatnička terminalna oprema priključena na mrežu Telekoma bez obzira da li je pretplatnik koristi ili ne,osim u slučaju predvidjenim članom 14 tačka 2 Opštih uslova.
10. Ako pretplatnički odnos traje kraće od 30dana, mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje na taj način što se za svaki dan obračunava 1/30 mjesečne naknade i na način definisan Ugovorom i prihvaćenom ponudom Telekoma.
11. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, mjesečna naknada za pristup mreži se naplaćuje do dana prestanka pretplatničkog odnosa, kada su pretplatnički telefonski uređaji demontirani, a na način definisan Ugovorom i prihvaćenom ponudom Telekoma.
12. Cijene usluga Telekoma se naplaćuju putem računa za komunikacione usluge, po završetku obračunskog perioda. Obračun se vrši svakog zadnjeg dana u mjesecu za protekli mjesec (obračunski period), a koji dan se uzima kao datum izdavanja računa.

13. Telekom neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uredne uplate ukoliko je pretplatnik dao netačne ili nepotpune podatke ili je na obrascu za plaćanje (uplatnica) unio pogrešan broj računa ili druge podatke neophodne za pravilno evidentiranje uplate. Pretplatnik je dužan da dokaže i dostavi dokaz o izvršenoj uplati.
14. Račun za komunikacione usluge se dostavlja na adresu koju pretplatnik naznači za dostavljajnje računa.
Račun za komunikacione usluge se može dostavljati pretplatniku putem pošte ili elektronskim putem(račun u elektronskoj formi).
Pretplatnik podnosi zahtjev za dostavu računa u elektronskoj formi na propisanom obrascu Telekoma ili zahtjevom koji je elektronski upućen Telekomu.
Bez obzira da li je račun dostavljen u pisanoj ili elektronskoj formi, račun se smatra dostavljenim sedmi dan od dana izdavanja računa, koji je naznačen na računu.
Ukoliko pretplatnik ne primi račun, isto ga ne oslobađa od obaveze plaćanja računa u propisanom roku, odnosno pretplatnik je u obavezi da zatraži prepis računa u prodajnim mjestima Telekoma.
15. Na dospjela, a nenaplaćena potraživanja Telekom ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu,
16. Pretplatnik ce biti dužan naknaditi i sve troškove nastale korišćenjem usluga Telekoma putem njegovog telefonskog uređaja od strane trećih lica, saglasno zakonskim propisima.

## Član 9. Naplata potraživanja

1.Pretplatnik je dužan izmiriti obračunati iznos do dana dospijeća navedenog na računu za komunikacione usluge.
2. Strane su saglasne da se 7 (sedmi) dan od dana izdavanja računa za komunikacione usluga smatra danom prijema računa.
3. Pretplatnik se obavezuje da iznos novčane obaveze iz računa izmiri u roku od 8 dana po prijemu računa.
4. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze iz prethodne tačke ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pismenog obavještenja .
5. Ukoliko pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, a pretplatnik nije uložio prigovor Telekom će privremeno isključiti pretplatnika sa javne telefonske mreže, obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima isključenja ,uz navođenje roka za otklanjanje nepravilnosti i upozorenje da ukoliko u ostavljenom roku pretplatnik ne otkloni nepravilnosti, da će izvršiti trajno isključenje.
6. Ako je korisnik podnio prigovor ,odnosno žalbu u pogledu visine iznosa na računu ili u pogledu izvršavanja pojedinih prava korisnika, a isti je u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja 3 nesporna računa, Telekom neće preduzeti mjere ograničenja pristupa svojim uslugama odnosno privremeno isključenje.
7. Do konačne odluke Agencije Telekom neće uskratiti pružanje mrežnih funkcija ili usluga koje nijesu predmet spora ,ukoliko je to tehnički moguće .
8. Nakon prestanka razloga za privremeno isključenje Telekom je u obavezi da odmah uključi pretplatnički broj. Za vrijeme privremenog isključenja Pretplatnik je u obavezi da plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži i mjesečnu pretplatu za paket koji koristi.
9.Telekom ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.
10. Ukoliko pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku ne kraćem od 20 dana od dana privremenog isključenja, Telekom može trajno prekinuti pružanje komunikacionih usluga, raskinuti pretplatnički odnos i izvršiti demontažu terminalne opreme.
11.Telekom je obavezi da u pisanoj formi obavjesti pretplatnika o raskidu pretplatničkog odnosa.
12. Pretplatnik kome je prestao pretplatnički odnos i kojem je demontirana terminalna oprema može ponovo da zasnuje pretplatnički odnos ukoliko u cjelosti izmiri svoj dug i zaključi novi Ugovor kao novi pretplatnik.

Pretplatniku može biti dodijeljen isti pretplatnički broj ukoliko postoji tehnička mogućnost za isto. U oba slučaja pretplatnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom.
13. Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostali dug po prethodno preduzetim aktivnostima Telekoma : opomena po stavu 4 ovog člana, privremeno isključenje, trajno isključenje, raskid pretplatničkog odnosa i demontaža terminalne opreme, Telekom će postupak naplate potraživanja vršiti preko nadležnog organa.
14. Telekom zadržava pravo da potraživanja naplati angažovanjem drugog pravnog lica za naplatu potraživanja.

## Član 10. Obaveze Pretplatnika

1. Pretplatnik se obavezuje da:

- izvede o svom trošku u skladu sa standardima iz predmetne oblasti ,sve radove na izgradnji telekomunikacionih instalacija u rasponu od telekomunikacionog izvoda do pojedinačnog objekta i učini ih pristupnim za priključenje na telekomunikacionu pristupnu mrežu u roku ne dužem od 8 dana podnošenja zahtjeva i omogući ovlašćenom licu Telekoma pregled ispravnosti pretplatničkih uredjaja i instalacija prije priključenja
- obezbijedi pretplatničke uređaje atestirane i ovjerene oznakom kvaliteta,
- plati Telekomu u ugovorenom roku cijenu za zasnivanje pretplatnčkog odnosa
- uredno i blagovremeno u roku označenom na ispostavljenom računu izmiruje mjesečnu naknadu za pristup mreži i pretplatu (mjesečna cijena) paketa koji koristi i druge obaveze za komunikacione usluge naznačene na računu ,
- u slučaju da nije primio račun zatraži prepis računa u prodajnim mjestima Telekoma
- svoje pretplatničke uređaje i instalacije održava u stanju koje ne ometa normalno funkcionisanje javne fiksne telefonske mreže na koju su priključeni i snosi troškove za isto,
- blagovremeno prijavljuje smetnje na broj 1500,
- ovlaštenim licima Telekoma omogući pristup svojoj terminalnoj opremi radi provjere ispravnosti iste,
- se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Telekoma ili drugim licima korisnicima mreže,
- pisanim ili elektronskim putem, u roku od 15 dana od dana izvršene promjene, obavijesti Telekom o promjeni adrese i o svakoj promjeni podataka bitnih za urednu dostavu pismenih pošiljaka (obavještenja, računa i dr. ), promjeni namjene ugovorene svrhe korišćenja telefonskog priključka i svaku drugu promjenu koja mijenja sadržinu Ugovora (smrt pretplatnika, seoba u drugi stan ili poslovnu prostoriju i dr.)

2. Pretplatnik ne može prenijeti pravo korišćenja komunikacionih usluga na treća lica bez saglasnosti Telekoma.
3. Pretplatnik je odgovoran za korišćenje telefonskog priključka od strane trećih lica kojima je omogućio korišćenje.

## Član 11. Obaveze Telekoma

1. Telekom se obavezuje da:

- u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko je to tehnički moguće, omogući pristup svojoj mreži i servisima ( priključak ). Ovako utvrdjeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, o čemu će druga strana biti obaviještena pismenim putem,

- odredi pretplatniku pretplatnički telefonski broj,
- omogući pretplatniku nesmetanu i kvalitetnu upotrebu i sigurnost ugovorenog servisa,
- omogući ,po zahtjevu pretplatnika, identifikaciju ili sprečavanje identifikacije pozvanog ili pozivajućeg broja,
- omogući besplatan pristup brojevima hitnih službi,
- omogućiti besplatan pristup broju 1500 za prijavu kvara,
- vodi evidenciju svojih pretplatnika, njihovih adresa i pretplatničkih brojeva,
- po zahtjevu pretplatnika ukoliko je to tehnički moguće promijeni pretplatnički broj,
- na zahtjev pretplatnika pruža besplatno informacije o novom pretplatničkom broju 30 dana od dana nastale promjene, u slučaju da broj bude promijenjen po zahtjevu pretplatnika, kao i u slučaju da pretplatnički broj bude promijenjen zbog uvodjenja novih blokova numeracije,
- na zahtjev pretplatnika omogući besplatnu zabranu odlaznih poziva prema odredjenom broju ili grupi brojeva ukoliko je tehnički moguće,
- na zahtjev pretplatnika omogući besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period,
- bilježi podatke o saobraćaju pretplatnika radi obračuna i naplate i omogući izdavanje evidencije ovih podataka ukoliko pretplatnik to zahtijeva i ukoliko to dozvoljavaju karakteristike telekomunikacione opreme.
- podatke o saobraćaju pretplatnika čuva u roku od 6 mjeseci od isteka mjeseca na koji se podaci odnose,
- mjesečno vrši obračun pruženih usluga, izda račun i isti dostavi pretplatniku,
- omogući pretplatniku, na njegov zahtjev, uvid u detaljan račun sa cijenom komunikacionih usluga u formi koja omogućava kontrolu utroška, ukoliko to dozvoljavaju tehničke karakteristike komunikacione opreme,
- čuva privatnost servisa i ne daje informacije o sadržaju, činjenicama i uslovima prenosa poruka, isključujući minimum potreban za pružanje servisa , kao i u slučaju potreba nadležnih državnih organa,
- u slučaju povrede odredbi Ugovora obavijesti pretplatnika o istom i odredi razuman rok za ispunjavanje tih obaveza. Telekom nije u obavezi da obavijesti pretplatnika ako povreda odredbi Ugovora znači hitnu i ozbiljnu prijetnju za javni red i bezbjednost, zdravlje ljudi ili može da prouzrokuje ozbiljne privredne ili operativne teškoće,
- upiše pretplatnika u telefonski imenik i učini ga javno dostupnim ili ga na njegov zahtjev izbriše iz telefonskog imenika,
- promjene cijena objavi najmanje 30 dana prije početka obračunskog perioda u kojem važi novi cjenovnik.
- dan prije(24h) privremenog ograničavanja odnosno prekida pristupa uslugama zbog dogradnje, redovnog održavanja ili otklanjanja smetnji putem sredstava javnog informisanja obavijesti korisnike.

2. Telekom ne snosi odgovornost za sadržaj poruke koju pretplatnik prenosi koristeći komunikacionu mrežu.
3. Telekom je dužan omogućiti pretplatniku, na njegov zahtjev, prenosivost broja pri promjeni operatora.

Član 12. Kvalitet usluga, održavanje pretplatničke terminalne opreme i način refundiranja pretplatnika

1. Telekom je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. Telekom garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga. Telekom je odgovoran za raspoloživost usluge u administrativnom domenu Telekoma.

2. U cilju obezbjeđenja raspoloživosti usluga Telekom će omogućiti Pretplatniku, neprekidan i besplatan pristup broju 1500 radi smetnji.

3. U cilju obezbjeđenja nevedene raspoloživosti Telekom ima pravo pregleda ispravnosti pretplatničke terminalne opreme. Ukoliko postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u mreži Telekoma i pretplatnik je dužan da omogući nesmetan pristup istoj.

Ako ovlašteno lice Telekoma utvrdi kvar ne pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati nesmetan rad, ispravnost mreže ili kvalitet usluge, dužan je da nadjeno stanje pismeno konstatuje i upozori pretplatnika o obavezi da u što kraćem roku otkloni ustanovljenu neispravnost.

4. Na osnovu pismenog izvještaja ovlaštenog lica Telekom može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz mreže do otklanjanja neispravnosti.

5. Ukoliko u roku od 3 mjeseca od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz razloga definisanih prethodnom tačkom pretplatnik istu ne otkloni, Telekom ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida pretplatničkog odnosa .

6. Ako ovlašteno lice Telekoma pregledom utvrdi da je na mrežu Telekoma neovlašteno priključena pretplatnička terminalna oprema, odnosno da je pretrpjela izmjenu na koju nije data saglasnost dužan je da nadjeno stanje pismeno konstatuje. Na osnovu iste Telekom ima pravo trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida Ugovora.

7. Korisnik je dužan da dozvoli ovlašćenom licu Telekoma pregled ispravnosti svoje terminalne opreme. U suprotnom Telekom ima pravo privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme do 15 dana, a po isteku navedenog roka ima pravo trajnog iskljucenja i raskida pretplatnickog odnosa.

8. Ukoliko u datom mjesecu 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 Telekoma ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

9. Ukoliko se prihvati prigovor 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.

10. Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene).

11. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi servis smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema Telekoma do trenutka rješavanja iste.

Član 13. Zaštita od zloupotreba

1. Telekom ce u cilju zaštite od zloupotreba, redovno preduzimati odgovarjuće mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje pruža, a u skladu sa raspoloživim tehničkim i tehnološkim rješenjima.

2. Pretplatnik se obavezuje da će usluge Telekoma koristiti isključivo za svoje potrebe i odgovoran je za zloupotrebu istih.

3. Pretplatnik se obavezuje da se uzdržava od bilo kakvih radnji koje mogu nanijeti štetu mreži Telekoma ili drugim licima korisnicima mreže, te da neće uznemiravati ili vrijedjati druge pretplatnike ili osoblje Telekoma putem obezbijeđenog telefonskog priključka.

4.Telekom ima pravo da ukoliko utvrdi da je pretplatnik postupio protivno prethodnoj tački, istog privremeni isključi do 15 dana.

## Član 14. Smetnje na mreži Telekoma i refundacija pretplatnika

1.Telekom može pretplatnika privremeno isključiti iz saobraćaja:

- ukoliko nastupe tehničke smetnje ili nedostaci na mreži na koju je priključen , do otklanjanja tih smetnji, odnosno nedostataka,
- ukoliko se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju mreže na koju je priključen, do završetka radova , a po prethodnom obavještavanju putem sredstava javnog informisanja o potrebi izvođenja radova najmanje dan prije početka izvođenja.

2. Ukoliko dodje do obustave saobraćaja ,Telekom neće obračunavati mjesečnu naknadu za pristup mreži i pretplatu za onoliko dana koliko je trajala obustava.

3.Ukoliko se pretplatnik nije mogao služiti svojim komunikacionim uređajima zbog tehničkih smetnji nastalih krivicom Telekoma ,Telekom neće obračunavati mjesečnu naknadu za pristup mreži i pretplatu za paket koji koristi onoliko dana koliko je trajala smetnja.

4.Telekom nije odgovoran za štetu nastalu usled neispravnosti terminalne opreme, odnosno za štetu za koju je odgovoran pretplatnik, kao ni za štetu koja nastane usljed dejstva više sile ( vremenska nepogoda, zemljotresi, poplava, rat, požar, poplave i sl.).

## Član 15. Pravo na prigovor

1. Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet raspoloživosti usluga kao i na visinu Računa za pružene usluge.

2. Prigovor, po pitanju pristupa i kvaliteta pretplatnik podnosi u pisanoj formi nadležnoj službi Telekoma odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

3. Ukoliko Pretplatnik ne podnese prigovor na račun smatra se da je isti prihvaćen.

4. Po prigovoru pretplatnika Telekom je dužan donijeti odluku sa obrazloženjem u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.

5. Do odlučivanja po prigovoru Pretplatnik je u obavezi da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za tri prethodna obračunska perioda.

6. Ukoliko Telekom odbije prigovor ili ne odluči u utvrđenom roku, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

7. Pretplatnik nije dužan da plati sporni dio računa ako se utvrdi postojanje greške koja je dovela do pogrešnog zaduženja, a prava cijena izvršenih poziva se ne može utvrditi. U tom slučaju Telekom će izvršiti korekciju računa, saglasno zakonskim propisima

8. Prigovor ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

## Član 16.Promjene u nazivu pretplatnika

1. Pretplatnik koji želi da izvrši promjenu u nazivu, dužan je da podnese zahtjev za tu promjenu na propisanom obrascu Telekoma.

2. Promjenom u nazivu se smatra promjena imena i prezimena, odnosno u slučaju statusnih promjena, promjena u nazivu/statusu pravnog lica.

3. Kao promjena u nazivu pretplatnika smatra se promjena:

a) u slučaju smrti Pretplatnika koji je zasnovao pretplatnički odnos, novi pretplatnik postaje naslednik ,koji podnese zahtjev za promjenu u nazivu pretplatnika. Novi pretplatnik će se smatrati privremenim pretplatnikom ukoliko po okončanju ostavinskog postupka, drugo lice uz rješenje nadležnog Suda, kojim je oglašeno nasljednikom, podnese zahtjev za promjenu u nazivu pretplatnika

b) kada se pretplatnik zbog razvoda braka ili iz drugih razloga trajno iseli iz stana u kome se nalazi pretplatnički uređaj,a članovi njegovog domaćinstva nastave da koriste stan i sporazumno odrede lice koje postaje novi pretplatnik, pod uslovom da raniji pretplatnik nije podnio zahtjev za seobu komunikacionog priključka.

4. Zahtjev za promjenu u nazivu po osnovu prethodne tačke pretplatnik je dužan da podnese se u roku od 90 dana od nastale promjene.

5. Telekom ima pravo da do podnošenja zahtjeva privremeno isključi komunikacione uređaje pretplatnika. Ukoliko se ni u novom roku od 90 dana zahtjev ne podnese Telekom ima pravo raskida pretplatničkog odnosa.

6. Telekom je dužan da na zahtjev pretplatnika izvrši promjenu u nazivu pretplatnika na člana porodičnog domaćinstva koji je poslovno sposoban.

## Član 17. Prenos pretplatničkog ugovora i prenosivost broja

1. Pretplatnik ima pravo da trajno prenese pravo korišćenja telefonskog priključka odnosno pravo korišćenja komunikacionih usluga na drugo fizičko ili pravno lice ,pod uslovom da novi pretplatnik nastavi sa korišćenjem usluga Telekoma na istoj lokaciji priključenja preko postojećeg telefonskog priključka ,sa definisanom numeracijom i kategorijom usluge.

2. Pretplatnik podnosi zahtjev za prenos na propisanom obrascu Telekoma. Uz zahtjev pretplatnik podnosi i dokaz o izmirenim obavezama za pružene usluge, a pretplatnik na koga se vrši prenos pretplatničkog ugovora podnosi izjavu na propisanom obrascu Telekoma da prihvata korišćenje telefonskog priključka, odnosno komunikacione usluge.

3. Prenos iz prethodne tačke se može izvršiti na novog pretplatnika ukoliko isti ispunjava uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

4. Prenos pretplatničkog Ugovora Telekom odobrava rješenjem.

5. Kod trajnog prenosa raskida se pretplatnički odnos sa pretplatnikom koji vrši prenos pretplatničkog ugovora .

6. U slučaju prenosa pretplatničkog ugovora smatra se da nema prekida u pretplatničkom odnosu ,stoga pretplatnik na koga se vrši prenos nema obavezu plaćanja cijene zasnivanja pretplatničkog odnosa i cijene priključne takse .

7. Pretplatnik ima pravo, kada to zahtijeva, na prenosivost broja. Prenosivost broja je usluga koja omogućava pretplatniku da zadrži postojeći telefonski broj u slučaju kada postaje pretplatnik drugog operatora, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima (Zakon o elektronskim komunikacijama I Pravilnik o prenosivosti brojeva ). Izuzetak u korišćenju prenosivosti broja je kada pretplatnik prelazi iz fiksne u mobilnu mrežu i obrnuto ili ukoliko koristi kratki kod koji se koristi isključivo u okviru mreže Davaoca usluga ili u slučaju kada je predmetni telefonski broj iz zatvorene korisničke grupe (CUG) , izuzev kada prethodno istupi iz iste ili kada se prenosi kompletna grupa brojeva.

8. Pretplatnik koji želi da prenese svoj broj, podnosi zahtjev za prenos broja kod operatora primaoca broja na propisanom obrascu i isti čini istovremeno i njegov zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Zahtjev za prenos broja čini ujedno kod davaoca broja i zahtjev za raskidanje pretplatničkog odnosa za sve ugovorene usluge.

9. Pretplatnik je dužan, da uz zahtjev dostavi i dokaz o plaćenom računu izdatom od strane operatora davaoca broja za posljednji obračunski period koji prethodio periodu u kojem se podnosi zahtjev.

10. Operator primalac broja će pretplatnika prilikom podnošenja zahtjeva pravovremeno upoznati o postupku prenosa broja.

11. Operator davalac broja je obavezan u roku od 3 dana od dana dobijanja zahtjeva za prenos broja odgovoriti operatoru primaocu broja da li su ispunjeni svi propisani uslovi. Ukupno trajanje provjere mogućnosti prenosa broja i pripreme mreže za prenos broja ne može biti duže od 5 radnih dana od dana kada je davalac broja dobio zahtjev za prenos broja od primaoca broja.

12. Nakon završetka postupka pripreme mreže za prenos broja, operator davalac i operator primalac broja izvršiće prenos broja na dan i u vremenskom okviru datom u zahtjevu za prenos.
13. Pretplatnički odnos između operatora davaoca broja i pretplatnika, kome je uspješno prenesen broj u mrežu operatora primaoca broja, smatraće se raskinutim u trenutku završetka prenosa broja.
9.Telefonski broj koji bude prenesen operatoru primaocu broja postaje neaktivan kod operatora davaoca broja.
14. Operator davalac broja ispostaviće pretplatniku račun za usluge obavljene u mjesecu u kojem je izvršen prenos broja. Ukoliko pretplatnik u roku od 15 dana od dana izdavanja računa ne izmiri dugove prema operatoru davaocu broja, operator primalac broja je dužan da na zahtjev operatora davaoca broja, u roku od 24h od prijema zahtjeva suspenduje sve usluge koje pruža pretplatniku. Nakon izmirenja duga od strane pretplatnika operator davalac je dužan da bez odlaganja informiše operatora primaoca o prestanku postojanju razloga za suspenyiju usluga.
15. Za korišćenje usluge prenosivosti broja petplatniku, shodno njegovom zahtjevu, operator primalac broja će naplaćivati posebnu naknadu u iznosu utvrđenom od strane Agencije za elektronske komunikacije I poštansku djelatnost. Operator primalac broja može pretplatnika osloboditi obaveze plaćanja navedene naknade.
16. U slučaju da se telefonski broj ne može prenijeti zbog postojanja razloga nemogucnosti ili kada dolazi do kašnjenja u njegovom prenosu, operator primalac broja će, uz poštovanje Pravilnikom definisane procedure i u dogovoru sa pretplatnikom, odrediti novi datum prenosa broja.
17. Razlozi nemogućnosti Ili kašnjenja prenosa broja mogu biti:
- pogrešno ispunjen zahtjev za prenos broja,
- ako uz zahtjev za prenos broja nije priložena sva potrebna dokumentacija
- ako u zahtjevu nije unešena tačna adresa pretplatnika
- postojanje neispinjenih ugovorenih obaveza pretplatnika prema operatoru davaocu broja u momentu podnošenja zahtjeva,
- ako je ugovoreno minimalno trajanje pružanja usluge sa operatorom davaocem broja
- ako se traženi broj nalazi u procesu prenosa kod druog operatora, odnosno u slučaju postojanja ranije predatog zahtjeva za prenos tog broja kod drugog operatora,
- ako je broj privremeno ili trajno isključen iz mreže davaoca broja,
- ako je zahtijevani datum prenosa kraći od roka iz stava 11 ovog člana,
ako je broj za koji se traži prenos iz ISDN, odnosno PBX serije,
- ako je broj za koji se traži prenos iz zatvorene korisničke grupe (CUG), a nije prethodno istupio iz iste ili se ne zahtijeva prenos kompletne grupe brojeva,
- ako je prepaid pretplatnik izgubio pravo na korišćenje broja (SIM deaktiviran), ili pretplatnik nije ostvario prvi poziv (SIM neaktivan)
- onemogućen rad nentralne baze podataka prenesenih brojeva (viša sila).
18. Pretplatnik može zatražiti novi prenos broja nakon isteka 3(tri) mjeseca od dana prenosa.
19. Operator primalac i operatora davalc broja su dužni obezbijediti pravovremene informacije vezane za postupak prenosa broja pretplatnicima, te odgovarajuće informacije obezbijediti na internet stranicama.
20. Vremenski okvir za realizaciju prenosa broja je od 13:00 do 16:00h, svakog radnog dana.

## Član 18. Seoba terminalne opreme

1. U slučaju preseljenja u drugi stan ili poslovnu prostoriju ne teritoriji iste ili druge mjesne mreže pretplatnik ima pravo da zahtijeva od Telekoma da izvrši seobu svoje terminalne opreme.
2. Pretplatnik je dužan da podnese zahtjev, u pisanoj formi, u roku od 15 dana prije roka koji je odredio za seobu. Poslije naznačenog roka za seobu pretplatnik ne može raspolagati telefonskim piključkom koji je do tada koristio na postojećoj adresi.Korisnik je u obavezi da izmiri sve dospjele obaveze na postojećoj adresi.
3. Telekom je u obavezi da u roku od 8 dana od dana naznačenog u zahtjevu izvrši priključenje na komunikacionu mrežu, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahtjeva.

4. Pretplatnik ima pravo da zadrži isti pretplatnički broj ukoliko postoje tehničke mogućnosti.
5. Za izvršenu uslugu seobe pretplatnik plaća iznos propisan Cjenovnikom.

## Član 19. Privremeno ograničenje pristupa uslugama

1.Telekom ima pravo privremenog ograničenja pristupa uslugama :

- ukoliko pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana od kada je račun stekao svojstvo opomene, a nije platio nesporni iznos računa ili iznos prosječne poštrošnje za tri prethodna obračunska perioda
- ukoliko Telekom utvrdi postojanje razloga za privremeno ograničenje pristupa uslugama na osnovu ovih Opštih uslova.

2. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama iz prethodnog stava Telekom će obezbijediti dolazne pozive i dostup specijalnim službama.
3. Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži i mjesečnu pretplatu za paket koji koristi.
4. Po prestanku razloga za privremeno ograničenje Telekom će pretplatniku ponovo omoguciti korišćenje komunikacionih usluga. Za ponovno uključenje pretplatnik plaća iznos utvrđen Cjenovnikom Telekoma.
5. Pretplatnik nema pravo da zahtijeva naknadu bilo kakve štete nastale kao posljedica privremenog ograničenja pristupa uslugama.
6. U slučaju da je pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu u pogledu visine iznosa na računu ili u pogledu ostvarenja pojedinih prava korisnika, Telekom neće uskratiti pružanje mrežnih funkcija ili usluga pretplatniku, koje nijesu predmet spora, ukoliko je to tehnički moguće.

## Član 20.Trajanje pretplatničkog odnosa

1. Pretplatnički odnos se može zasnovati na neodredjeno ili određeno vrijeme i/ili sa obaveznim minimalnim periodom trajanja pretplatničkog odnosa. Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa i datum početka istog se utvrđuje Ugovorom ili aneksom na isti ili prihvatanjem ponude Telekoma od strane korisnika.
2. Pretplatnički odnos moze prestati na osnovu pismenog otkaza pretplatnika uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 15 dana, u kome roku je dužan da izmiri sve dospjele obaveze po Ugovoru i prihvaćenoj ponudi.
3. Za Ugovor zaključen na period duži od 12 mjeseci, Pretplatnik ima pravo isti otkazati uz poštovanje otkaznog roka od najviše 3 mjeseca.
4. U slučaju otkaza Ugovora u toku perioda iz prethodnog stava, Pretplatnik je dužan da Crnogorskiom Telekomu izmiri ponudom definisane obaveze.

## Član 21. Raskid pretplatnickog odnosa

1. Telekom može da jednostrano raskine pretplatnički odnos ukoliko:

- Pretplatnik kome je privremeno ograničen pristup uslugama ne izmiri dospjela potraživanja iz pretplatničkog odnosa u roku od 20 dana od dana privremenog ograničenja ,
- Pretplatnik koji promijeni namjenu korišćenja telefonskog uređaja u svrhu obavljanja poslovne djelatnosti blagovremeno ne obavijesti Telekom o izvršenoj promjeni,
- Pretplatnik ne otkloni tehničke smetnje, odnosno nedostatke na svojjoj terminalnoj opremi u roku od 3 mjeseca od dana kada je zbog toga privremeno ograničen pristup uslugama,
- se Pretplatnik iseli iz svog stana, a dodijeljeni komunikacioni priključak ostavi na korišćenje novom korisniku tog stana,
- u slučaju smrti Pretplatnika, niko od članova porodičnog domaćinstva ne podnese zahtjev za promjenu u nazivu pretplatnika ni u roku od 90 dana od

dana kada je pretplatnička terminalna oprema zbog toga privremeno isključena iz saobraćaja,

- prilikom pregleda pretplatnicke terminalne opreme ovlašćeno liceTelekoma utvrdi da je na mrežu Telekoma neovlašteno priključen telefonski uređaj, odnosno da je pretplatnička terminalna oprema pretrpjela izmjenu na koju nije data saglasnost od strane Telekoma.

2. Pretplatnički odnos može prestati i po osnovu otkaza dostavljenog u pisanoj formi od strane pretplatnika, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 15 dana.
3. U slučaju raskida Ugovora , pretplatnik je dužan da izmiri sve obaveze na način definisan Ugovorom i ponudom Telekoma.
4. Telekom ima pravo, po osnovu podataka objavljenih u Službenom listu CG o stečaju, likavidaciji ili restrukturiranju pravnog lica, da raskine pretplatnički odnos sa istim.
5. U skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Telekom će u toku stečajnog postupka omogućiti korištenje telefonskih priključaka koje odredi stečajni upravnik tog pravnog lica.

Član 22. Završne odredbe

1. Telekom i pretplatnik su saglasni da sve sporove u vezi sa pretplatničkim odnosom pokušaju da riješe mirnim putem. U suprotnom utvrđuju nadležnost suda prema mjestu zaključenja ugovora.
2. Telekom se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu (www.telekom.me) i u Službenom listu CG objavi ove Opšte uslove.
3. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 8 dana od dana objavljivanja.
4. Ovi Opšti uslovi će se primjenjivati i na pretplatnike koji su zasnovali pretplatnički odnos prije stupanja na snagu ovih Opštih uslova, u roku od 30 dana od dana objavljivanja istih.
5. Ukoliko pretplatnik u roku iz prethodne tačke nije podnio zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa smatraće se da je prihvatio ove Opšte uslove.
6. Ukoliko dođe do promjene ovih Opštih uslova objaviće se na način propisan važećim propisima.

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