



Opšti uslovi zasnivanja korisničkog odnosa za usluge mobilnih komunikacija Crnogorskog Telekom

Opšti uslovi zasnivanja korisničkog odnosa za usluge mobilnih telekomunikacija (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu uslove korišćenja usluga mobilne telekomunikacije, kao i međusobna prava i obaveze Crnogorskog Telekom a.d. Podgorica, kao davaoca usluga (u daljem tekstu: Davaoc usluga) i fizičkog ili pravnog lica, označenog u Ugovoru o zasnivanju korisničkog odnosa kao pretplatnika usluga (u daljem tekstu, zavisno od konteksta: korisnik ili pretplatnik).

Korisnikom usluga u smislu ovih Opštih uslova smatra se: fizičko lice i/ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva korišćenje javnih telekomunikacionih usluga.

Korisnik po osnovu korišćenja telekomunikacionih usluga vrši plaćanje ili putem ispostavljenog računa ili putem korisničkog vaučera, odnosno sa unaprijed dopunjenog računa.

Pretplatnik pravno lice u smislu ovih Opštih uslova je pravno lice koje zaključi ugovor o poslovnoj saradnji i ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa za potrebe korišćenja usluga mobilnih komunikacija pojedinačnog/pojedinačnih pretplatnika koji su u radno - pravnom ili drugom odnosu kod tog pravnog lica

Opšti uslovi se odnose na usluge mobilne telefonije i dodatne usluge kao što su: GSM data, fax, automatske sekretarice i drugo.

1. Zasnivanje korisničkog odnosa

I - Postupak zaključenja Ugovora

1. Korisnički odnos koji podrazumjeva plaćanje usluga po osnovu ispostavljenih računa, uz pretpostavku postojanja tehničkih mogućnosti, može zasnovati fizičko ili pravno lice koje zaključi ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa na važećem obrascu Davaoca usluga (u daljem tekstu: Ugovor), ili na drugi nedvosmislen način, odredjen od strane Davaoca usluga, prihvati ponudu Davaoca usluga. Korisnički odnos će se smatrati uspostavljenim danom obostranog potpisivanja ugovora o korisničkom odnosu, odnosno danom prihvatanja ponude Davaoca usluga na takav nedvosmisleni način od strane pretplatnika, s jedne strane i registovanjem pretplatnikovog prihvatanja ponude od Davaoca usluga, s druge strane. Prava i obaveze po osnovu tako zasnovanog korisničkog odnosa počinju teći danom aktivacije pretplatnikove SIM-kartice od strane Davaoca usluga.

2. Ponudu iz prethodnog stava čini specifikacija usluga Davaoca usluga sa uslovima/ načinom njihovog korišćenja (u daljem tekstu: ponuda).

3. Izmjene i dopune Ugovora će se vršiti putem zaključivanja posebnog obrasca predviđenog od strane Davaoca usluga, koji će kao aneks Ugovora činiti njegov sastavni dio. Aktiviranje dodatnih usluga i servisa vršiće se na način propisan ovim Opštim uslovima, što će se, prihvatanjem istih od strane pretplatnika, takodje smatrati izmjenama ugovorenog korisničkog odnosa.

4. Davaoc usluga ima pravo da odbije zahtjev i zaključenje Ugovora iz sledećih razloga:

- 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 Davaoc usluga raskinuo pretplatnički odnos zasnovan u ranijem periodu zbog povrede ugovornih odredbi od strane podnosioca zahtjeva.
- d). Ako postoji osnovana sumnja da će usluge Davaoca usluga na osnovu zahtjeva biti korištene od strane treće osobe u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje zahtjeva navedenih po ovim Opštim uslovima.
- e). Ako je podnosilac zahtjeva maloljetna osoba ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika ili ima nedostataka u punomoćju za zastupanje.
- f). Ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti podnosioca zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netačni.

g).Ako u trenutku podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa podnosilac zahtjeva ima prema Davaocu usluga dospjele, a neizmirene obaveze po osnovu korišćenja drugih usluga iz ponude Davaoca usluga i postoji osnovana sumnja da iste neće blagovremeno izmiriti.

5. Zaključenjem ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa ili drugim aktivnostima koje predstavljaju nedvosmisleno prihvatanje ponude Davaoca usluga od strane pretplatnika, odnosno aktiviranjem korisničkog bona pretplatnik stiče pravo korišćenja usluga mobilne telekomunikacije i dodatnih usluga Davaoca usluga u mobilnoj mreži u Crnoj Gori i inostranim mrežama sa kojima Davaoc usluga ima zaključene odgovarajuće ugovore .

II - Postupak aktiviranja dodatnih usluga, servisa i korisničkih paketa

6. Pretplatnik tokom perioda trajanja Ugovora može aktivirati i dodatne usluge, servise i korisničke pakete iz ponude Davaoca usluga na način koji je od strane Davaoca usluga objavljen za aktiviranje istih. Pretplatnik je upoznat i saglasan je da se sa danom aktivacije tražene dodatne usluge, servisa ili korisničkog paketa, smatra da su zaključene izmjene i dopune postojećeg ugovora o korisničkom odnosu .

III - Period trajanja Ugovora

7. Davaoc usluga i pretplatnik mogu zaključiti ugovor na određeno ili neodređeno vrijeme i/ili sa minimalnim periodom trajanja korisničkog odnosa (ugovora).

8. Minimalni period trajanja korisničkog odnosa se određuje brojem punih mjesečnih naknada za servis/uslugu Davaoca usluga koji su predmet Ugovora.

9. Minimalni period iz prethodnog stava određuje Davaoc usluga svojom ponudom prihvaćenom od strane pretplatnika.

10. U slučaju da pretplatnik jednostrano raskine Ugovor prije isteka minimalnog perioda trajanja ili Ugovor bude raskinut od strane Davaoca usluga u datom periodu iz razloga koji su isključiva odgovornost pretplatnika, pretplatnik će biti obavezan jednokratno platiti iznos mjesečnih naknada za pristup mobilnoj mreži Davaoca usluga preostalih do isteka ugovorenog minimalnog perioda, saglasno ponudi po osnovu koje je zaključio Ugovor.

11. Ukoliko je pretplatnik kupio/dobio mobilni aparat i/ili drugi uređaj po povlašćenim cijenama po prihvaćenoj ponudi Davaoca usluga, to je u slučaju raskida ugovora prije isteka minimalnog perioda dužan da Davaocu usluga nadoknadi vrijednost mobilnog aparata/uređaja na način definisan prihvaćenom ponudom.

12. Plaćanje jednog od gore navedenih iznosa ne isključuje obavezu pretplatnika da nadoknadi i drugi iznos ukoliko se na isti obavezao prihvaćenom ponudom i zaključenjem Ugovora.

13. Nakon zaključenja Ugovora Davaoc usluga predaje pretplatniku primjerak Ugovora sa ovim Opštim uslovima, ponudom sa uslovima i obavezama korišćenja usluge i SIM karticu .

IV - SIM kartica

14. Nakon zaključenja Ugovora Davaoc usluga predaje pretplatniku SIM karticu i pokreće proceduru uključivanja na GSM mrežu.

15. Informacije o PIN-kodu i PUK-kodu daju se pretplatniku u zaštićenom omotu. Podaci o PIN-kodu i PUK-kodu su tajni i treba ih, radi sprečavanja eventualne zloupotrebe, čuvati odvojeno od SIM kartice.

16. Pretplatnik će se smatrati direktno odgovornim za svaku zloupotrebu ili neovlašćeno korištenje SIM kartice kao i PIN i PUK kodova.

17. Pretplatnik se obavezuje da Davaocu usluga obavijesti u slučaju oštećenja, gubitka ili krađe SIM-kartice u najkraćem roku uz obavezno navodjenje identifikacionih podataka (korisnički broj,PIN-kod...) radi utvrđivanja vjerodostojnosti prijave.

18. U slučaju gubitka ili krađe SIM-kartice pretplatnik se obavezuje prijavu potvrditi pismenim putem u roku od 2 radna dana od dana poziva u kojem slučaju neće biti obavezan snositi troškove korišćenja SIM-kartice nakon poziva službe Davaoca usluga.

2. Korišćenje GSM mreže

1. Pretplatnik je saglasan da korisnički odnos uključuje usluge mobilne telekomunikacije na unutrašnjoj i inostranim mrežama sa kojima Davaoc usluga ima zaključene ugovore u roamingu. Upotreba inostrane mreže regulisana je propisima inostranog operatora, koje pretplatnik takođe prihvata potpisivanjem ugovora o korisničkom odnosu.

2. Korišćenje usluga inostrane mreže mobilne telefonije Davalac usluga naplaćuje od pretplatnika u korist inostranog partnera.
3. Davalac usluga je dužan da se stara o kvalitetu usluga koje pruža, te je u tom smislu ovlašćen da preduzima sve aktivnosti usmjerene na unapređenje kvaliteta usluga, ali i da uvodi restrikcije radi obezbjeđenja zadovoljavajućeg funkcionisanja i održavanja mreže mobilne telefonije, ili radi sprječavanja zloupotrebe mreže.
4. Davalac usluga je u obavezi da održava mrežu za mobilnu telefoniju u skladu sa propisanim standardima koji važe u ovoj oblasti.
5. U slučaju većih promjena u sistemu funkcionisanja mreže i ograničenja pružanja usluga Davalac usluga je dužan unaprijed obavijestiti pretplatnike.
6. Ukoliko Davalac usluga utvrdi da pretplatnik narušava sigurnost rada mreže, odnosno da istu zloupotrebljava na način definisan članom 7 ovih Uslova, Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodne najave privremeno ili trajno prekine pružanje usluga, s tim što će o prekidu obavijestiti pretplatnika u najkraćem mogućem roku.
7. Davalac usluga je ovlašćen da suspenduje korisnički odnos ako pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, da ograniči ili onemogući odlazne pozive sa opreme koji ometaju funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, da raskine korisnički odnos, s tim što će prije raskidanja korisničkog odnosa pismeno obavijestiti pretplatnika o razlozima raskida.
8. Davalac usluga je ovlašćen da bez prethodnog obavještenja ukine pružanje usluga utvrđenih ugovorom o zasnivanju korisničkog odnosa, ukoliko je to neophodno zbog sigurnosti mreže.
- 9. Ukoliko pretplatnik u obračunskom periodu u roku od 24 časa premaši uobičajen prosječni iznos potrošnje po obračunskom periodu odnosno dostigne iznos od 50€ Davalac usluga ima pravo da na pouzdan način upozori pretplatnika da je dužan da u roku od 24h uplati navedeni iznos. Ukoliko u datom roku pretplatnik ne uplati navedeni iznos Davalac usluga ima pravo privremenog isključenja pretplatnika.**

3. Cijene i način plaćanja

1. Cijene usluga mobilne telefonije se definišu cjenovnikom Davaoca usluga i Ugovorom o prihvaćenoj ponudi.
2. Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćenje usluge, te da iznos novčane obaveze iz računa izmiri u roku od 7 dana po prijemu računa. Smatraće se da je 8 (osmi) dan od dana izdavanja (naznačen na računu) dan prijema računa.
3. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze iz prethodnog stava, ispostavljeni račun se smatra opomenom i bez upućivanja pismenog obavještenja .
4. Ukoliko pretplatnik ne izmiri račun u roku od 8 dana, računajući od dana kada je račun stekao svojstvo opomene, Davalac usluga će pretplatniku privremeno isključiti odlazne pozive i ostale servise (SMS, GPRS, Web&Walk ... itd), obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za isto.
5. Davalac usluga ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati pretplatniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.
6. Ukoliko pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku od 20 dana od dana privremenog isključenja, Davalac usluga može trajno prekinuti pružanje usluga. Davalac usluga je ovlašćen da za sve u roku neizmirene novčane obaveze naplati zatezni kamatu.
7. Pretplatnik ima pravo prigovora na visinu ispostavljenog računa u roku od 8 dana od dana prijema istog. Pretplatnik je dužan podnijeti prigovor u pisanoj formi. Po prigovoru pretplatnika, Davalac usluga je dužan donijeti odluku u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora.
8. Ukoliko Davalac usluga odbije prigovor pretplatnika ili ne odluči u roku od 8 dana po prijemu , pretplatnik ima pravo da podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. U slučaju da pretplatnik podnese neosnovan prigovor, Davalac usluga je ovlašćen da za period koji se preispitivao po prigovoru pretplatnika, odnosno do konačne odluke o prigovoru, naplati zateznu kamatu.
9. Davalac usluga zadržava pravo na izmijenu cijena svojih usluga. Davalac usluga je dužan da u slučaju povećanja cijena usluga o tome obavijesti pretplatnike najmanje 30 dana prije stupanja na snagu istih.
10. Davalac usluga zadržava pravo na izmjenu cijena roaming usluga (koje nisu definisane cjenovnikom Davaoca usluga) bez obaveze obavještavanja pretplatnika o datoj promjeni, iz razloga što se iste definišu od strane roaming partnera iz člana 2 stav 1 ovih Uslova.
11. Davalac usluga se obavezuje da preko posebne web stranice na svom zvaničnom sajtu (www.t-mobile.me) drži objavljen cjenovnik i njegove promjene, o čemu se sam pretplatnik može redovno informisati.

12. Davalac usluga se obavezuje da o promjeni cijena, shodno pozitivnim zakonskim propisima, obavijesti pretplatnike i putem sredstava javnog informisanja.
13. Smatra se da je obavještenje o promjeni cijena primljeno naredni dan od dana objavljivanja izmjene.
14. Ukoliko pretplatnik koga je Davalac usluga blagovremeno obavijestio o promjeni cijena iz stava 9 ovog člana, na istu ne pristane (ukoliko su iste na stetu pretplatnika), dužan je da o tome u pisanoj formi obavijesti Davaoca usluga u roku definisanom u navedenom stavu, čime će se Ugovor smatrati raskinutim.
15. Ukoliko pretplatnik o svom nepristanku na izmjenu cijena ne obavijesti Davaoca usluga shodno prethodnom stavu smatraće se da je ovu izmjenu prihvatio.
16. Račun za izvršene usluge Davalac usluga će pretplatniku - pravnom licu, koji usluge po Ugovoru koristiti za potrebe određenog broja pojedinačnih pretplatnika koji su kod njega u radno – pravnom ili drugom odnosu, ispostaviti kao zbirni račun za iznos duga koji je Ugovorom preuzeo za pojedinačne pretplatnike (limit), a standardni račun istom pojedinačnom pretplatniku za iznos duga preko iznosa do kojeg se pretplatnik - pravno lice Ugovorom obavezao.
17. Pretplatnik - pravno lice i pojedinačni pretplatnik su saglasni da preuzimaju obavezu blagovremenog izmirenja obaveza po računima iz prethodnog stava, a u skladu sa ovim Uslovima. Na dospjela, a nenaplaćena potraživanja Davalac usluga ima pravo obračunati propisanu zateznu kamatu.
18. Pretplatnik-pravno lice i pojedinačni pretplatnik su upoznati da za slučaj da pojedinačni pretplatnik blagovremeno ne izmiri svoja dugovanja saglasno prethodnom stavu, Davalac usluga zadržava pravo da privremeno, odnosno trajno suspenduje korišćenje SIM kartice obezbijedene po Ugovoru koji je zaključen između pojedinačnog pretplatnika i Davaoca usluga.
19. Davalac usluga 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.
20. Ukoliko pretplatnik odustane od zahtjeva za dostavu računa elektronskim putem dužan je da o istom blagovremeno obavijesti Davaoca usluga, podnošenjem zahtjeva za dostavu računa putem pošte.

4. Obaveze, odgovornosti i ograničenja pretplatnika

1. Zaključenjem Ugovora pretplatnik potvrđuje da se saglasio sa ovim Opštim uslovima i da iste prihvata.
2. Opšti uslovi i ponuda sa uslovima korišćenja usluga čine sastavni dio Ugovora.
3. Zaključenjem Ugovora pretplatnik potvrđuje da je upoznat sa cjenovnikom Davaoca usluga usluga i da isti prihvata, kao i da prihvata obavezu plaćanja računa koji ispostavi Davalac usluga za pružene usluge na način uređen ovim Opštim uslovima.
4. Pretplatnik odgovara za tačnost ličnih podataka koje je dao prilikom zaključenja Ugovora i dužan je da obavijesti Davaoca usluga o svakoj promjeni navedenih podataka. Pod ličnim podacima u skladu sa ovim Opštim uslovima podrazumijeva se naziv/ime i prezime pretplatnika, adresa, e-mail adresa i dr.
5. Pretplatnik se obavezuje da na odgovarajući način obavijesti Davaoca usluga o bilo kakvoj promjeni podataka odmah a najkasnije u roku od 30 dana od dana izvršene promjene.
6. Pretplatnik - pravno lice usluge po Ugovoru može da koristi za potrebe određenog broja pojedinačnih pretplatnika koji su kod njega u radno – pravnom ili drugom odnosu i može se obavezati na minimalni broj pojedinačnih pretplatnika po osnovu korišćenja usluga po Ugovorom prihvaćenoj ponudi. U slučaju da se minimalni broj pojedinačnih pretplatnika smanji ispod ugovorenog broja pretplatnik-pravno lice je dužan da taj broj dopuni do ugovorenog broja u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja opomene od strane Davaoca usluga.
7. Ukoliko pretplatnik ne postupi saglasno prethodnom stavu Davalac usluga zadržava pravo da ukine ili smanji popust definisan prihvaćenom ponudom.
8. Pretplatnik je dužan da se pridržava tehničkih uputstava o korišćenju opreme za mobilnu telefoniju i da je koristi u skladu sa važećim standardima i propisima.
9. Podnošenjem zahtjeva i zaključenjem Ugovora pretplatnik daje Davaocu usluga saglasnost da Davalac usluga podatke o pretplatniku dobijene prilikom podnošenja zahtjeva i zaključivanja Ugovora može koristiti u svrhu koji se tiče pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida Ugovora, obračunavanja telekomunikacionih usluga, za potrebe nadležnih državnih organa (u skladu sa zakonom), kao i u marketinške i druge svrhe u cilju vršenja telekomunikacionih usluga saglasno pozitivnim zakonskim propisima.

10. Pretplatnik je saglasan i prihvata da Davalac usluge podatke dobijene prilikom zaključenja Ugovora može da upiše u telefonski imenik osim u slučajevima kada pretplatnik izričito i u pisanoj formi isto zabrani.

11. Pravna lica ne mogu tražiti ograničenje unosa podataka u telefonski imenik, a dobijenih prilikom zaključenja Ugovora.

12. Zaključenjem Ugovora, odnosno preuzimanjem SIM kartice pretplatnik potvrđuje da je obaviješten o svom pravu na zabranu upisa ili brisanje svojih podataka iz telefonskog imenika.

I - Prenos korisničkog odnosa

13. Korisnički odnos se može prenijeti na drugo pravno ili fizičko lice ako novi pretplatnik nastavi korišćenje date SIM kartice i korisničkog broja Davaoca usluga uz promjenu ličnih podataka. Pod ličnim podacima se podrazumijevaju naziv/ime i prezime pretplatnika, adresa i dr.

14. Zahtjev za prenos korisničkog odnosa se podnosi na važećem obrascu Davaoca usluga.

15. Davalac usluga će izvršiti prenos korisničkog odnosa pod uslovom da su izmirena sva potraživanja nastala po osnovu prethodnog korisničkog odnosa uz pretpostavku da ne postoje razlozi za odbijanje zaključenja Ugovora iz člana 1 stav 4. ovih Opštih uslova.

II - Korisnički vaučer

16. Pretplatnik može da plaća korišćenje usluga mobilne telefonije unaprijed, korisničkim vaučerom ili na drugi način definisan trenutnom ponudom Davaoca usluga. Na korisničkom vaučeru je naznačena njegova vrijednost. Novčana vrijednost korisničkog vaučera dodaje se na račun pretplatnika. Pretplatnik koji se odluci na način plaćanja korisničkim vaučerom može koristiti usluge Davaoca usluga u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na računu pretplatnika.

17. Rok upotrebe korisničkog vaučera se definiše datom ponudom Davaoca usluga. Rok upotrebe korisničkog vaučera počinje teći od dana dopune računa od strane pretplatnika korisničkim vaučerom. Ako u roku upotrebe prethodnog korisničkog vaučera dodje do dopunjavanja računa novim korisničkim vaučerom, primjenjivaće se rok upotrebe vaučera koji ističe kasnije.

18. Ako se vrijednost na računu pretplatnika iskoristi prije isteka roka upotrebe korisničkog vaučera a korisnik ne dopuni račun novim korisničkim vaučerom ili ako rok upotrebe istekne bez obzira na stanje računa korisnika, Davalac usluga će ograničiti korišćenje usluga pretplatniku.

5. Obaveze, odgovornosti i ograničenja Davaoca usluga

1. Davalac usluga se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 18 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko je to tehnički moguće, omogući pristup svojoj mreži i servisima po pojedinačno prihvaćenoj ponudi. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza.

2. Davalac usluga se obavezuje da pretplatniku omogući korišćenje usluge u skladu sa tehničkim propisima i standardima.

3. Pretplatnik prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Davaoca usluga postoji mogućnost da usluge Davaoca usluga neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu.

4. Davalac usluga ne odgovara za :

- pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponuđene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama ili podataka o razgovorima evidentiranim od strane drugog telekomunikacionog operatera,
- marketinški ili neki drugi sadržaj informativnih usluga, npr. informativne usluge koje obezbjeđuju drugi mimo Davaoca usluga ali preko mobilne mreže Davaoca usluga .

5. Davalac usluga nije odgovoran za bilo kakve smetnje i/ili ograničenja korišćenja usluge zbog događaja koji se smatraju »višom silom« (na primjer: rat, poplava, štrajk itd.) ili za koju je odgovoran pretplatnik i/ili treća strana ili usljed vanrednog/redovnog održavanja mreže/sistema Davaoca usluga, niti je obavezan da obezbijedi alternativnu uslugu i/ili da snosi bilo kakvu štetu koju pretplatnik pretrpi po tom osnovu.

6. Davalac usluga se, shodno pozitivnim propisima, obavezuje na čuvanje svih podataka koji se odnose na ličnost pretplatnika i pružene usluge.

7. Davalac usluga se obavezuje da podatke o saobraćaju pretplatnika, čuva i obrađuje za potrebe utvrđivanja pretplatnikovog računa ili plaćanja interkonekcionih naknada.

8. Davalac usluga se obavezuje da obezbijedi da podaci o korisnicima ne budu dostupni drugim licima osim samim korisnicima i licima koje pretplatnik ovlasti, licima ovlašćenim od strane Davaoca usluga.
9. Davalac usluga će pružiti na uvid podatke o pretplatniku u slučaju zahtjeva nadležnog organa. Informacije o PIN-kodu i PUK-kodu Davalac usluga može dati isključivo pretplatniku na koga se odnosi, i to u pisanoj formi. Podaci o sigurnosnim kodovima biće držani u tajnosti.
10. Davalac usluga ne odgovara za zloupotrebu korisničkog odnosa koja je rezultat pristupa trećeg lica sigurnosnim kodovima (PIN kod i PUK kod) .
11. Davalac usluga nije ovlašćen za pružanje pomoći u obezbjeđivanju prava pretplatnika na zaštitu od zlonamjernih poziva i sl, ali će pretplatnika upoznati sa metodama i procedurama koje pretplatnik treba da preduzme u cilju obezbjeđivanja toga prava.
12. Davalac usluga ne odgovara za mogući negativni uticaj sistema mobilne telefonije na drugu tehničku opremu ili zdravlje pretplatnika, odnosno trećih lica.
13. Davalac usluga u cilju zaštite od eventualnih troškova i štete koje pretplatnik korišćenjem usluga može prouzrokovati ima pravo da uvede ograničenja za određenu vrstu poziva i/ ili polaganje depozita radi naplate i/ili da odrediti drugi vid zaštite svojih interesa .
14. Davalac usluga se obavezuje da uz uređaje isporučene po pojedinačno prihvaćenoj ponudi pretplatniku uruči pored ostale pripadajuće dokumentacije i garanciju izdatu od strane proizvođača ili distributera. Prava po osnovu garancije pretplatnik će ostvarivati kod servisera naznačenog na garantnom listu.
15. Davalac usluga se obavezuje da korisnika, prilikom zasnivanja korisničkog odnosa, obavijesti da nema obavezu i mogućnost da cijeli naseljeni prostor teritorije Crne Gore pokrije signalom tj da postoje područja teritorije Crne Gore za koji nijesu pokriveni mrežom. Zaključivanjem korisničkog odnosa pretplatnik tu okolnost prima na znanje i prihvata da se ta nepokrivenost mrežom ne smatra lošim kvalitetom pružanja usluga koje podliježe obaveznoj refundiranju pretplatnika , budući da se ugovorene usluge ne odnose na te djelove teritorije Crne Gore.
16. Davalac usluga nije odgovoran za štetu nastalu usljed neispravnosti opreme obezbijeđene od strane pretplatnika, 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.) i dr. štetu nastalu zbog okolnosti na koje Davalac usluga nije mogao uticati.
17. Ukoliko pretplatnik nije mogao koristiti usluge mobilne mreže Davaoca usluga zbog tehničkih smetnji za koje je odgovoran Davalac usluga, Davalac usluga neće obracunavati pretplatu za onoliko dana koliko pretplatnik nije mogao koristiti predmetnu uslugu.
18. Pretplatnik koji je podnio prigovor na kvalitet usluga ima pravo na naknadu štete isključivo ako je od strane Davaoca usluga ili drugog nadležnog organa utvrđeno da je dati kvalitet niži od propisanog, osim ako je niži kvalitet uzrokovan razlozima definisanim stavom 16 ovog člana.
19. Pretplatnik nije dužan da plati sporni dio računa ako se utvrdi postojanje greške Davaoca usluga koja je dovela do pogrešnog zaduženja, a prava cijena izvršenih poziva se ne može utvrditi. Davalac usluga izvršiti korekciju računa, saglasno zakonskim propisima
20. Prigovor pretplatnika po prethodnom stavu ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.
21. Davalac usluga je dužan omogućiti pretplatniku, na njegov zahtjev, prenosivost broja pri promjeni operatora.

6. Zaštita interesa pretplatnika

1. Pretplatnik svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje da je upoznat da:
 - može da zatraži vanredni račun prije završetka obračunskog perioda,
 - može da zahtijeva detaljnije 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. Davalac usluga nije u obavezi da izda vanredni 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.
 - u slučaju povrede nekih od prava utvrđenih ovim Uslovima i/ili Ugovorom podnese žalbu Agenciji u roku od 15 dana od kada je Davalac usluga bio dužan da donese odluku po njegovom zahtjevu i/ili prigovoru, odnosno reklamaciji.
2. 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.

3. 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.

4. 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.

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

6. 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.

7. 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.

8. 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.

10. 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 suspenziju usluga.

11. Za korišćenje usluge prenosivosti broja pretplatniku, 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.

12. U slučaju da se telefonski broj ne može prenijeti zbog postojanja razloga nemogućnosti 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.

13. 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 neispunjenih 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 drugog 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 6 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).

14. Pretplatnik može zatražiti novi prenos broja nakon isteka 3(tri) mjeseca od dana prenosa.

15. Operator primalac i operatora davalac broja su dužni obezbijediti pravovremene informacije vezane za postupak prenosa broja pretplatnicima, te odgovarajuće informacije obezbijediti na internet stranicama.

16. Vremenski okvir za realizaciju prenosa broja je od 13:00 do 16:00h, svakog radnog dana.

7. Privremeno isključenje i raskid korisničkog odnosa

1. U slučaju da pretplatnik ne plati izvršene usluge saglasno ovim Uslovima Davalac usluga ima pravo da pretplatniku privremeno prekine pružanje telekomunikacionih servisa - privremeno isključenje, a po isteku roka iz člana 3 ovih Uslova može trajno prekinut pružanje usluga.
 2. Davalac usluga u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, može pokrenuti postupak naplate potraživanja iz prethodnog stava sudskim putem.
 3. Isto lice ima pravo da zaključi novi Ugovor tek nakon izmirenja obaveza po ranijem ugovoru. Zaključivanje novog Ugovora može biti uslovljeno polaganjem depozita, odnosno odgovarajućeg obezbjeđenja saglasno članu 5 ovih Opštih uslova.
 4. Davalac usluga takođe ima pravo da privremeno prekine pružanje usluga u slučaju da:
 - Pretplatnik narušava sigurnost rada mobilne mreže Davaoca usluga,
 - Pretplatnik ne prijavi zloupotrebu usluga od strane trećih lica,
 - Pretplatnik zloupotrebljava ili omogućava trećim licima zloupotrebu usluga Davaocu istih,
 - Pretplatnik vrši uznemiravanje drugih pretplatnika Davaoca usluga ili drugih operatera mobilne ili fiksne telefonije.
 5. Davalac usluga ima pravo da jednostranom izjavom volje raskine Ugovor u skladu sa ovim Opštim uslovima u slučaju da:
 - Pretplatnik koristi usluge utvrđene Opštim uslovima i Ugovorom suprotno odredbama navedenih akata i pozitivnih propisa,
 - Pretplatnik koristi neodobrenu GSM opremu,
 - Pretplatnik upotrebom SIM kartice dovodi u pitanje sigurnost mreže,
 - Davalac usluga naknadno utvrdi da su lični podaci o pretplatniku netačni ili nepotpuni a pretplatnik te podatke ne ispravi u roku od 30 dana po prijemu obavještenja od strane Davaoca usluga.
 6. Pretplatnik može raskinuti Ugovor sa Davaocem usluga jednostranom izjavom volje datoj u pisanoj formi. Pretplatnik je dužan da zahtjev za raskid Ugovora lično podnese nadležnoj službi Davaoca usluga-a ili ovlašćenom zastupniku Davaoca usluga.
 7. Raskid Ugovora nastupa istekom roka od 30 dana od dobijanja zahtjeva za raskid, uz uslov da je pretplatnik izmirio sve obaveze prema Davaocu usluga uključujući i obaveze koje nastanu u navedenom periodu od pomenutih 30 dana.
 8. Pretplatnik je dužan nadležnoj službi Davaoca usluga dostaviti dokaz o izmirenju kompletnog duga iz prethodnog stava, nakon čega se Ugovor raskida.
- Ukoliko je Ugovor zaključen na period duži od 12 mjeseci, to u slučaju raskida istog otkazni rok ne može biti duži od 3 mjeseca. Pretplatnik je dužan da obaveze nastale po osnovu raskida izmiri prema Davaocu usluga na način definisan prethodnim stavom.

8. Završne odredbe

1. Davalac usluga 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. Davalac usluga se obavezuje da preko posebne web stranice (www.t-mobile.me) i u Službenom listu Crne Gore objavi ove Uslove tako da isti stupaju na snagu 8-og dana od dana objavljivanja.
3. Ukoliko tokom trajanja Ugovora dođe do promjena uslova u korišćenju usluga definisanih ovim Opštim uslovima, Davalac usluga je dužan da blagovremeno obavjesti pretplatnika shodno 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 Davalac usluga blagovremeno obavijestio o promjeni Opštih uslova na iste ne pristane a propusti vršenje radnji iz prethodnog stava, ima pravo podnijeti žalbu Agenciji saglasno rokovima datim u članu 6. ovih Uslova. Žalba ne odlaže primjenu navedenih izmjena.
6. Na sve međusobne odnose ugovornih strana koji nisu uređeni Opštim uslovima i Ugovorom primjenjivaće se odredbe pozitivnih propisa.