

Opšti uslovi pružanja i korišćenja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mobilnoj mreži Telenor d.o.o. (u daljem tekstu: Opšti uslovi)

I UVODNE ODREDBE

Član 1

Predmet i primjena

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga Telenor d.o.o. sa sjedištem u Podgorica - Rimski Trg 4 (u daljem tekstu: Telenor) od strane fizičkih lica, preduzetnika i pravnih lica (u daljem tekstu sva ova lica jedinstveno označena: Korisnici).

Opšti uslovi su obavezujući za Telenor i sve Korisnike i primjenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako ugovorom Telenor i Korisnik ne dogovore drugačije. Korisnik se sa sadržinom Opštih uslova može upoznati na način naveden u članu 2 kao i njihovim preuzimanjem u Telenor prodavnicama bez naknade.

U Telenor prodavnicama biće istaknuta obavještenja kojima se korisnicima ukazuje na koji način se u svakom trenutku mogu upoznati sa sadržinom Opštih uslovima, vrsti usluga, cijenama i načinom tarifiranja. Informacije o karakteristikama uređaja i opreme koji se nalaze u ponudi Telenora biće dostupne korisnicima prilikom posjete Telenor prodavnica kod ovlašćenih agenata prodaje i putem izloženih uređaja.

Dijelovi ovih Opštih uslova sadržani u pojedinim poglavljima ili članovima čiji naslov ukazuje da se radi o posebnoj grupi usluga ili posebnoj grupi Korisnika primjeniće se samo na označenu grupu.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na sve usluge koje je Telenor ovlašćen da pruža Korisnicima na osnovu važećih akata izdatih od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) i važećih cjenovnika a naročito se odnose na: usluge govornog saobraćaja, prenosa podataka, usluge SMS-a i MMS i druge dodatne usluge u skladu sa pretplatničim ugovorima.

Ovi Opšti uslovi donijeti su na osnovu člana 148 i 149 Zakona o elektronskim komunikacijama Crne Gore (Sl. list Crne Gore 40/2013).

Član 2

Javnost, izmjene i dopune Opštih uslova

Telenor je dužan da Opšte uslove učini javnim i dostupnim na svojoj internet stranici www.telenor.me.

Telenor ima pravo i obavezu da Opšte uslove dopunjuje i mijenja radi usklađivanja sa promjenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, poslovne politike Telenora i potreba Korisnika, nakon prethodno pribavljene saglasnosti Agencije.

Telenor će o izmjenama i dopunama Opštih uslova upoznavati Korisnike na sledeća dva načina:

- Putem internet stranice www.telenor.me,
- putem dva štampana medija koja se distribuiraju na teritoriji Crne Gore,

Izvršene izmjene i dopune Opštih uslova biće obavezujuće za Telenor i Korisnike u roku od 8 dana počev od dana objave na internet stranici Telenora.

Član 3

Osnovni tipovi ugovora sa korisnicima

Korisnici mogu sa Telenorom zaključiti:

- postpaid pretplatnički ugovor za fizička lica i poslovne korisnike (Korisnik usluga po ovom ugovoru: Pretplatnik)
- prepaid ugovor za fizička i pravna lica (u daljem tekstu Korisnik usluga po ovom ugovoru: Prepaid korisnik)
- ugovor o korišćenju bežičnog interneta za fizička i pravna lica (Korisnik usluga po ovom ugovoru: Internet pretplatnik/korisnik)
- ugovora o pružanju usluga elektronskih komunikacija za pravna lica (biznis ugovor)
- ugovor o praćenju i pozicioniranju vozila.

Telenor će obezbijediti Korisniku pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži najkasnije u roku od 8 dana od dana zaključenja ugovora iz prethodnog stava, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

Pretplatnički ugovor može da se zaključi na određeno i neodređeno vrijeme. Ukoliko su ugovorom pretplatniku dodijeljene određene povlastice Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja, u kom slučaju se Pretplatnik obavezuje da određeni period koji je definisan ugovorom ostane u pretplatničkom odnosu sa Telenorom. Po isteku perioda na koji se Pretplatnik obavezao da ostane u pretplatničkom odnosu sa Telenorom, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme. U slučaju raskida ugovora prije isteka minimalno ugovorenog perioda, pretplatnik je obavezan da plati Telenoru mjesečne naknade za preostali period na koji je ugovor zaključen ili ostvarene popuste na uređaje, opremu i usluge ukoliko je to povoljnije za pretplatnika.

Telenor ima pravo da odbije zaključenje ugovora ukoliko utvrdi da Korisnik zloupotrebljava ili omogućava trećem licu zloupotrebu neke od elektronskih komunikacionih usluga koje pruža Telenor ili svojstvo Korisnika usluga Telenora.

Telenor će takođe u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućiti svojim korisnicima zaključenje pretplatničkog ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu (distancioni ugovori) kao i zaključenje ugovora van poslovnih prostorija, na način kako je to predviđeno Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu i Zakonom o elektronskom dokumentu.

Nezavisno od prethodnih navoda, u cilju zaštite zdravlja građana, unapredjenja digitalizacije društava, zaštiti prava i interesa korisnika elektronskih komunikacija, Telenor može omogućiti korisnicima da aktiviraju servise odnosno izmjene ugovorene uslove elektronskim putem (elektronska notifikacija korisnika), bez potpisivanja pisane dokumentacije. Potvrda o elektronskoj notifikaciji predstavlja dokaz da je korisnik prihvatio izmjene ugovorenih uslova.

II POSTPAID (PRETPLATNIČKI) UGOVOR

Član 4 Zaključenje ugovora

Korisnik može sa Telenorom zaključiti postpaid (u daljem tekstu: pretplatnički) ugovor u pisanoj formi, koji stupa na snagu nakon potpisivanja i aktivacije usluga elektronskih komunikacija u vezi kojih je ugovor zaključen. Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je dužan da se kod Telenora legitimira, i to:

- Državljeni Crne Gore (fizička lica) na osnovu važećih identifikacionih isprava (biometrijska lična karta i putna isprava) a strani državljani na osnovu putnih isprava odnosno odnosno lične karte za strance odnosno diplomatske lične karte. Za raseljena i izbjegla lica potreban je zakonom priznati identifikacioni dokument.

- pravna lica i preduzetnici na osnovu izvoda iz registracije kod Centralnog registra Privrednih subjekata u Podgorici (ili drugog nadležnog organa), rješenja Poreske Uprave o registraciji PDV-a i kartona deponovanih potpisa lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata. Telenor može zadržati u trajni posjed fotokopije dokumenata na osnovu kojih je izvršeno legitimisanje, ukoliko je korisnik prethodno dao pisanu saglasnost.

Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik vrši izbor tarifnog paketa. Naziv izabranog tarifnog paketa unosi se u Pretplatnički ugovor ili je priložen uz ugovor, što podrazumijeva da se Pretplatnik prethodno upoznao i prihvatio sve cijene i uslove sadržane i određene od strane Telenora za izabrani tarifni paket.

Član 5

Provjera urednog plaćanja i sredstava obezbjedjenja

Započinjanjem postupka pružanja tražene usluge (pristupa mreži, kupovine terminalne opreme i sl), Telenor može izvršiti provjeru podataka koji se odnose na pretplatnika kako bi utvrdio da li je izmirio sve svoje dospjele obaveze, bez posebne saglasnosti Pretplatnika. Telenor će vršiti ovu provjeru isključivo na osnovu podataka koje posjeduje u svojoj internoj bazi za korisnike.

Ukoliko podaci do kojih dođe Telenor ukazuju na to da pretplatnik neuredno ispunjava dospjele obaveze ili da krši druge uslove utvrđene ugovorom, Telenor će odlučiti o ograničenju/prekidu pružanja svojih usluga Pretplatniku, i o tome obavijestiti Pretplatnika. Sve navedene provjere i ograničenja Telenor može vršiti i za postpaid i za prepaid korisnike.

Telenor zadržava pravo da od korisnika zahtijeva sredstava obezbjedjenja urednog plaćanja u sledećim situacijama i za sledeće kategorije:

- za strane državljane,
- za korisnike koji zahtijevaju više brojeva,
- za korisnike koji kupuju terminalnu opremu po povlašćenim uslovima,
- za privremeno raseljena i lica koja imaju izbjeglički status kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu.

Uslovi odredjivanja sredstava obezbjedjenja sadržana su u posebnim odlukama Telenora koje su istaknute na vidnom mjestu u svim prodavnicama Telenora i na sjatu Telenora.

Član 6

Plaćanje i mjere usled neizmirenja dugovanja

Pretplatnik je dužan da plati cijenu za usluge izvršene od strane Telenora, na osnovu računa koji će Telenor ispostavljati Pretplatniku najmanje jednom mjesečno. Ažuriranje pruženih usluga vrši se poslednjeg dana u mjesecu za tekući mjesec. Ukoliko se zbog objektivnih okolnosti (neblagovremeno dostavljanje podataka od strane roaming partnera i sl) koje Telenor nije mogao predvidjeti, dio saobraćaja ostvaren u tekućem mjesecu ne može prikazati u računu/listingu za tekući mjesec, obračun ovoga saobraćaja vrši se u narednom mjesecu.

Račun dopijeva za plaćanje svakog 15. u mjesecu za prethodni mjesec. Pretplatnik je dužan da račun plati najkasnije u roku od 8 dana počev od dana dospjeća.

U slučaju da Pretplatnik ne plati račun u roku od 8 dana počev od dana dospjeća, Telenor je ovlašćen da Pretplatniku obustavi odlazni saobraća (**privremeno isključenje**), izuzev pristupa i korišćenja broja za pozivanje u hitnim slučajevima „112“ kao i broja 1700 (korisnički centar). Pretplatniku će se ostaviti rok od 60 dana od dana privremenog isključenja da ispuni svoje obaveze. Ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze Telenor će ponovo aktivirati odlazni saobraćaj uz obračun odgovarajuće naknade u skladu sa cjenovnikom. Ukoliko Pretplatnik ne plati dospjela potraživanja u narednom roku od 60 dana nakon privremenog isključenja, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj (**trajno isključenje**) i prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku. Za ponovno uključenje broja naplaćuje se posebna naknada po važećem Cjenovniku.

U periodu dok traje privremeno isključenje, Telenor naplaćuje mjesečnu pretplatu, rate za terminalnu opremu i druge dospjele obaveze po tarifnom paketu koji koristi pretplatnik. U periodu od nastanka duga do trenutka trajnog isključenja Telenor obavještava pretplatnike o rokovima plaćanja i sankcijama zbog neplaćanja duga putem IVR-a i SMS obavješetenja.

Pretplatnički ugovor se od trenutka trajnog isključenja SIM kartice iz sistema Telenora, smatra jednostrano raskinutim bez obavješetavanja korisnika. Od tog trenutka Telenor ima pravo da od pretplatnika zahtijeva samo plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida pretplatničkog ugovora kao i nakandu iz člana 11.

Telenor zadržava pravo da korisniku čiji je broj trajno isključen u skladu sa prethodnim stavom, omogući ponovno korišćenje istog pretplatničkog broja, pod uslovom da u narednom roku od 30 dana od dana trajnog isključenja izmiri sva dugovanja, uz plaćanje odgovarajuće naknade za ponovno uključenje.

Račun koji Telenor ispostavlja sadrži: iznos pretplate, naknadu za izvršene usluge, obaveze po osnovu poreza na dodatu vrijednost i druge elemente u skladu sa zakonom.

Član 7 Izostanak računa

Račun se izdaju prvog dana u mjesecu za prethodni mjesec i pretplatniku se dostavlja na jedan od načina:

- putem Pošte na adresu pretplatnika,
- u elektronskoj formi objavljivanjem na Moj Telenor aplikaciji
- putem elektronske pošte (e-mail i SMS),
- na drugi pogodan način uz prethodno obavješetenje pretplatnika.

S tim u vezi Telenor nije odgovoran ukoliko Pošta ili drugi ovlašćeni isporučilac blagovremeno ne dostavi Pretplatniku račun za pružene telekomunikacione usluge ili ukoliko pretplatnik nije ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

Pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mjesečnog računa, u papirnom ili elektronskom obliku, obavijesti Telenor o izostanku računa za prethodni mjesec, zatraži obavješetenje o visini računa i/ili u Telenor prodavnici/ili Pošti Crne Gore i/ili drugog ovlašćenog pravnog lica, zatraži duplikat računa.

U svakom slučaju, smatraće se da je Pretplatnik upoznat sa svojim zaduženjima za prethodni mjesec najkasnije 15. dana u mjesecu, tj. da tog dana nastupaju posledice kao da je račun blagovremeno primio.

Nakon isteka roka za izmirenje obaveze ispostavljeni račun smatra se opomenom i bez upućivanja pisanog obavještenja.

Član 8 Reklamacije

Ukoliko Pretplatnik smatra da obračun usluga nije pravilno izvršen, može podnijeti pisanu reklamaciju Telenoru na ispostavljeni račun u roku od 8 dana počev od dana prijema računa, uz istovremenu obavezu da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa u roku dospelosti za plaćanje računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga korisnik podnosi u pisanoj formi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja.

Reklamacije se dostavljaju neposredno u prodavnicama Telenora, u pisanoj formi preko pošte na adresu Telenora Rimski Trg 4 Podgorica – služba za naprednu podršku korisnicima, kao i na email adresu: reklamacije@telenor.me

Telenor ne odgovara za nedostatak kvaliteta usluge usled objektivnih uzroka koji se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, kao i zbog radova na održavanju i izgradnji mreže.

Telenor je dužan da u roku od 8 dana po prijemu reklamacije korisniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamaciju. Odluka se može dostaviti i na odgovarajuću e-mail adresu, uz obavezu Telenora da korisniku dostavi pravnu pouku.

U slučaju da Telenor odbije reklamaciju Pretplatnika koja se zasniva na razlozima predviđenim Zakonom o elektronskim komunikacijama ili ne odluči o istom u roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji u pisanoj formi, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana od prijema žalbe.

Korisnik kome je odbijena reklamacija iz razloga koji su predviđeni Zakonom o zaštiti potrošača, može pokrenuti potrošački spor kod nadležnog organa Uprave ili postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Do trenutka odluke po reklamaciji, odnosno, do konačne odluke Agencije po žalbi Pretplatnika, Telenor može privremeno obustaviti odlazni saobraćaj Pretplatniku, ukoliko Pretplatnik u roku dospelosti ne plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa, osim pristupa i korišćenja za pozive u hitnim slučajevima „112“ i broja službe za korisnike (1700) .

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava I ovog člana u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama pretplatničkog ugovora ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, Telenor ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku.

O ishodu reklamacije ili prigovora vezanog za servisiranje uređaja, Telenor će obavijestiti korisnika na trajnom mediju uključujući i SMS poruku. Korisnik je dužan da uređaj koji je predat Telenoru radi servisiranja preuzme u roku od 20 dana od prijema obavještenja.

Član 9 Otkaz

Pretplatnički odnos između Telenora i Pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza u bilo kojem trenutku, ukoliko drugačije nije ugovoreno. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa.

Član 10 Kupovina terminalne opreme uz pretplatnički ugovor

Pretplatnik ima mogućnost da se prilikom zaključenja Pretplatničkog/prepaid/internet ugovora ili kasnije, tokom trajanja pretplatničkog odnosa, ukoliko nema dugovanja, opredijeli za kupovinu terminalne opreme (mobilnog telefona, modema, tablet uređaja, lap topa, rutera Tv-a, sata, dodatne opreme i sl) iz ponude Telenora, po tržišnim ili povlašćenim cijenama iz važećeg Cjenovnika.

Terminalna oprema se može kupiti na rate u skladu sa pravilima Telenora. U slučaju jednostranog raskida ugovora sve neplaćene rate dospjevaju odmah na naplatu.

Telenor ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfigurira, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom).

Telenor ima pravo da ograniči (kodira) rad terminalne opreme tako da se može koristiti isključivo u Telenor elektronskoj komunikacionoj mreži i to kako za postpaid tako i za prepaid korisnike. Operater je dužan da nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev postpaid korisnika bez nakande omogući korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama. Prepaid korisnik ovo pravo može ostvariti ukoliko je korisnik izabranog tarifnog paketa namjanje 12 mjeseci uz dostavljanje dokaza da je opreme kupljena kod Telenora.

Ukoliko odluči da iskoristi navedenu pogodnost kupovine po povlašćenim cijenama, Pretplatnik je dužan da Telenoru plati povlašćenu cijenu za izabrani tip terminalne opreme po važećem Cjenovniku za odabrani tarifni paket.

Kupovinom terminalne opreme na ovaj način, Pretplatnik postaje vlasnik opreme i obavezuje se da ostane u pretplatničkom odnosu i koristi izabrani tarifni paket u određenom minimalnom vremenskom periodu kako je navedeno u ugovoru o kupovini terminalne opreme ili ponudi. Izuzetno, Telenor može odobriti pretplatniku prelazak na niži tarifni paket u skladu sa pravilima Telenora.

Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora na koji se Pretplatnik obavezao sa Telenorom, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme.

Potpisom na ponudi, prilikom preuzimanja kupljene opreme od Telenora kao prodavca, Pretplatnik potvrđuje da je primio nov (neupotrebljiv) uređaj za koji je Telenor obezbijedio reklamaciju uređaja i opreme u skladu sa važećim propisima, a u zavisnosti od modela i proizvođača.

Član 11 Prijevremeni raskid

Ukoliko Pretplatnik raskine ili uzrokuje raskid ugovora navedenih u članu 3 Opštih uslova, prije isteka perioda ili mimo otkaznog roka, Pretplatnik se obavezuje da Telenoru isplati naknadu na način kako su to ugovorne strane odredile predmetnim ugovorima odnosno pipadajućim ponudama.

Ukoliko se ugovor raskida iz razloga što pretplatnik nije blagovremeno izmirio dospjele novčane obaveze odnosno pretplatnik prekrši druge uslove utvrdjene ugovorom odnosno vrši zloupotrebe poziva prema prema brojevima hitnih službi odnosno vrši uznemiravanje drugih korisnika, pretplatnik je dužan da Telenoru plati potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na uređaje, opremu i usluge.

Pretplatnik ima pravo da u toku trajanja pretplatničkog ugovora podnese zahtjev za izmjenu ugovorenih uslova. Telenor zadržava pravo da ukoliko odobri tražene izmjene, od pretplatnika naplati nakandu za promjenu uslova u skladu sa pravilima Telenora.

Član 12 Ustupanje ugovora

Pretplatnik može svoj broj (uključujući sva stečena prava i obaveze) ustupiti trećem licu. Ustupanje se vrši na osnovu pisanog zahtjeva Pretplatnika koji mora da sadrži pisanu saglasnost lica na koje se prenosi ugovor. Ustupanje se vrši uz saglasnost Telenora, pod uslovom da je Pretplatnik izmirio sve svoje dospjele obaveze prema Telenoru.

Pretplatnik je obavezan da nakon ustupanja broja izmiri račun za usluge koje je koristio do dana ustupanja.

Član 13.

Prenos broja

Telenor će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge javne mobilne elektronske komunikacione mreže u mrežu Telenora, i iz Telenora u drugu javnu mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast.

Član 14

Sukcesija Pretplatnika

Telenor će omogućiti promjenu vlasništva broja u slučaju smrti korisnika i na pisani zahtjev nasljednika podnijet u roku od 60 dana od dana smrti ranijeg korisnika, sa naslednikom zaključiti novi Pretplatnički/prepaid ugovor. Naslednici su djeca i supružnik korisnika. Ako nema potomke naslednici korisnika su njegov supružnik i njegovi roditelji.

Telenor će takođe zaključiti novi Pretplatnički/prepaid ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

Telenor zadržava pravo da u slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije pravnog lica, jednostrano raskine pretplatnički ugovor i/ili ponudi zaključenje novog Pretplatničkog ugovora krajnjim korisnicima na svoje ime/imena, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora i uslovima koje ispunjavaju u smislu tarifnih paketa u ponudi Telenora.

III PREPAID UGOVOR

Član 15

Način zaključenja

Korisnik i Telenor zaključuju Prepaid ugovor radi korišćenja prepaid usluga Telenora. Ugovor se smatra zaključenim popunjavanjem „obrasca za registraciju korisnika usluge javnih elektronskih komunikacionih mreža” (obrazac) od strane korisnika i aktiviranjem SIM kartice od strane Telenora za izabrani tarifni paket. Popunjavanje obrasca vrši se u pisanoj i elektronskoj formi. Sa sadržinom prepaid ugovora korisnici se mogu upoznati na sajtu www.telenor.me i u prodavnicama Telenora. Korisnik može kupiti prepaid tarifni paket, koji sadrži SIM karticu, na ovlašćenom maloprodajnom mjestu ili u Telenor prodavnici. Zaključenjem prepaid ugovora Korisnik prihvata primjenu ovih Opštih uslova.

Dopunu prepaid računa korisnik može vršiti kupovinom prepaid vaučera, elektronskom dopunom, transferom novca i na drugi odgovarajući način koje Telenor odobri. Telenor utvrđuje vrijednost korisničkog vaučera (minimalna/maksimalna), vrijednost ostalih dopuna prepaid računa o čemu će blagovremeno obavijestiti Korisnika na sajtu www.telenor.me i u prodavnicama Telenora.

Član 16

Način plaćanja

Prepaid korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima, koji su prethodno utvrđeni javno dostupnim aktima Telenora, vrši dopunu prepaid računa za svoj broj. U suprotnom, Telenor ima pravo da privremeno isključi broj, a u slučaju da ni u naknadnom roku navedenom u obavještenju koje korisnik dobija uz prepaid paket, Prepaid korisnik ne izvrši dopunu, trajno deaktivira broj i SIM karticu Prepaid

korisnika. Obavješetenje kojim se preciziraju rokovi validnosti SIM kartice i validnost dopune prepaid računa biće dostupni korisnicima na prepaid paketu odnosno na internet stranici www.telenor.me

Telenor će korisnika prilikom izvršene dopune prepaid računa upoznati i sa rokom upotrebe dopune izvršene korisničkim vaučerom ili drugim načinom dopune. Ukoliko korisnik ne dopuni račun tokom perioda važenja dopune prepaid tarifnog paketa, bez obzira na stanje na računu Korisnika, Korisnik neće moći dalje koristiti uslugu sve dok ne izvrši ponovnu dopunu računa. Ukoliko Korisnik ne izvrši dopunu u ostavljenom roku, te po tom osnovu dodje do raskida ugovora, Telenor korisniku daje mogućnost da po njegovom zahtjevu izvrši povraćaj preostalog iznosa od dopuna sa datog prepaid računa.

Telenor zadržava pravo da trajno deaktivirani broj, ponovo iskoristi i na novoj SIM kartici proda novom korisniku.

U slučaju da u roku od 6 mjeseca, od dana kupovine prepaid paketa, SIM kartica nije aktivirana od strane korisnika, Telenor zadržava pravo da istu trajno deaktivira i ponovo iskoristi broj, a zaključeni Prepaid ugovor smatraće se automatski raskinutim, bez obaveze Telenora da Korisniku izvrši povraćaj cijene prepaid paketa ili isplati bilo koju drugu naknadu.

Dio ovih opštih uslova koji se donosi na postpaid pretplatnike (reklamacije, kupovina terminalne opreme, ustupanj ugovora, prenos broja, sukcesija) odnosi se i na prepaid korisnike u situacijama kada je to primjenjivo.

IV UGOVOR O KORIŠĆENJU BEŽIČNOG INTERNETA

Član 17

Korisnik može sa Telenorom zaključiti Ugovor o korišćenju usluga bežičnog interneta. Ovaj ugovor internet pretplatnik Korisnik može zaključiti:

- u pisanoj formi (u daljem tekstu: Internet pretplatnički ugovor)
- putem kupovine izabranog internet prepaid tarifnog paketa koji sadrži SIM karticu (u daljem tekstu: Internet prepaid ugovor).

Na zaključenje Internet pretplatničkog ugovora primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje važe za Postpaid pretplatnički ugovor. Na zaključenje Internet prepaid ugovora primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje važe za Prepaid ugovor.

V SIM KARTICA I PODACI O KORISNIKU

Član 18

Vrste, raspolaganje i zamjena

Pružanje usluga korisnicima (postpaid i prepaid) vrši se upotrebom SIM kartice koja može biti u materijalnom i elektronskom obliku (e/SIM). Svi pojmovi u ovim opštih uslovima koji se odnose na SIM karticu podrazumijevaju karticu u materijalnom obliku i e/SIM karticu, na način koji je primjenjiv.

Instalacija e/SIM kartice vrši se samo u uređajima koji podržava e/SIM tehnologiju. e/SIM kartica se može kupiti u prodajnim objektima Telenora i online a preuzimanje se može izvršiti na sledeće načine:

- Putem zvaničnog internet sajta Telenora Crna Gora
- Slanjem jedinstvenog QR koda na mail adresu korisnika
- Slanjem elektronskog dokumenta koji sadrži QR kod
- Na drugi odgovarajući način koji Telenor odobri.

e/SIM usluga se može koristiti nakon aktivacije e/SIM profila. Aktivacija e/SIM profila je odgovornost korisnika. Uputstvo za aktivaciju e/SIM-a profila (Uputstvo) kao i druge potrebne informacije za korišćenje e/SIM usluge biće dostupne korisnicima na internet sajtu Telenora www.Telenor.me. Pored toga Uputstvo će biti dostupno korisnicima uz prepaid paket i u svim prodavnicama Telenora.

Nakon prestanka ugovornog odnosa sa korisnikom Telenor ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodijeli drugom korisniku. Korisnici su dužni da odmah nakon prestanka pretplatničkog odnosa obavijeste sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavce i sl.) da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer korisnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom korisniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji korisnik pretplatničkog broja. Korisnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi korisnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti Telenora, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

Korisnik je dužan da SIM karticu i dobijene PIN/PUK kodove čuva od gubitka, krađe i oštećenja, kao i da podatke na SIM kartici obezbijedi ukucavanjem zaštitnog PIN koda.

Telenor će na zahtjev Korisnika obezbijediti zamjenu oštećene SIM kartice novom, po cijeni važećoj u trenutku zamjene.

Korisnik je obavezan da izmiri sve troškove nastale korišćenjem SIM kartice i odgovoran je za svaku zloupotrebu SIM kartice i mobilnih uređaja koji koristi, od momenta kada je iste primio od Telenora.

Korisnik nema pravo da preprodaje, pozajmljuje ili na drugi način ustupa državinu na SIM kartici, mobilnom telefonu, modemu ili drugom uređaju koji je radi korišćenja usluga pribavio od Telenora, kao i da na bilo koji način preprodaje ili distribuiraju usluge Telenora čije korišćenje mu je omogućeno.

Član 19 Gubitak SIM kartice

U slučaju da je SIM kartica izgubljena ili ukradena, Korisnik je dužan da o tome odmah obavijesti Telenor pozivanjem Telenorove službe za kontakt sa Korisnicima 1700, koja je dužna da odmah nakon utvrđivanja identiteta korisnika onemogućiti (suspenduje) korišćenje izgubljene SIM kartice. Korisnik koji ne prezentuje Telenoru podatke neophodne za potvrdu njegovog identiteta ne može se pozivati na prava iz stava 4 ovoga člana.

Korisnik je dužan da u roku od 24 sata u pisanoj formi potvrdi zahtjev za suspenziju broja u nekoj od Telenor prodavnica. Broj će ostati suspendovan sve dok Korisnik ne odobri ponovno priključenje koje treba da prezentuje Telenoru u pisanoj formi, najkasnije u roku od 8 dana od dana suspenzije. Suspenzija ne oslobađa korisnika već nastalih i budućih obaveza prema Telenoru.

Telenor će na pisani zahtev Korisnika izvršiti zamjenu izgubljene ili ukradene SIM kartice po cijeni važećoj u trenutku zamjene.

Telenor snosi odgovornost za eventualnu štetu koju pretrpi Korisnik, nastalu kao posledica zloupotrebe izgubljene ili ukradene SIM kartice, od trenutka prijema obavještenje o gubitku ili krađi SIM kartice pod uslovom da je korisnik potvrdio zahtjev za suspenziju u roku i na način kako je to definisano stavom 2 ovoga člana.

Član 20 Promjena ličnih podataka

Korisnik se obavezuje da blagovremeno obavijesti Telenor o promjenama podataka koje je dao prilikom zaključenja ugovora ili registracije svojih ličnih podataka saopštio Telenoru, pod prijetnjom posledice

naknade štete i gubitka prava koja se vezuju za registraciju podataka korisnika.

Član 21 Dodjela brojeva

Telenor određuje brojeve koje dodjeljuje Korisnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Telenor može bez saglasnosti Korisnika ranije dodijeljeni broj izmijeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavijesti Korisnika, najkasnije 15 dana prije planirane promjene broja, u slučaju promjene i izmjene plana numeracije i resursa numeracije dodijeljenih od strane Agencije.

Telenor može na zahtjev Korisnika izmijeniti dodijeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećem Cjenovniku.

Član 22 Registracija

Registracija korisnika elektronskih komunikacija vrši se popunjavanjem Obrasca "Registracija korisnika usluga javnih elektronskih komunikacionih mreža" koja se vrši u pisanoj ili elektronskoj formi (**popunjavanje obrasca**). Popunjavanjem obrasca Korisnik daje Telenoru neopozivu saglasnost za prikupljanje i dalju obradu ličnih podataka koji su navedeni u obrascu odnosno ugovoru i/ili drugom dokumentu koji su Korisnik i Telenor sačinili u postupku zaključenja ugovora, a koje podatke je Telenor ovlašten da koristi isključivo u postupku izvršavanja obaveza iz zaključenog ugovora i naplate svojih potraživanja za pružene usluge Korisniku, kao i u druge svrhe u cilju vršenja telekomunikacionih usluga saglasno pozitivnim zakonskim propisima.

Telenor može, radi promocije i prodaje svojih usluga i usluga sa dodatom vrijednosti, vršiti obradu podataka korisnika u obimu i trajanju potrebnom za promociju kao i koristiti pozivne automate i elektronsku poštu u cilju direktnog marketinga, samo uz prethodnu saglasnost korisnika. Imajući u vidu pozitivne propise u Crnoj Gori, ova saglasnost može biti data i u elektronskoj formi u tom cilju Telenor može kreirati aplikaciju dostupnu korisniku na njegovom mobilnom uređaju, koja mora sadržati jasan opis svrhe aplikacije i detaljno upustvo o mogućnosti korisnika da odbije prijem sadržaja navedenih u aplikaciji

Prilikom zaključenja ugovora iz člana 3 ovih Opštih uslova, Telenor će registrovati lične podatke Korisnika i iste koristiti u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

Telenor je dužan da evidentirane podatke o Korisnicima, čuva u toku trajanja pretplatničkog odnosa i najmanje još godinu dana od dana prestanka pružanja usluge.

Telenor zadržava pravo da lične podatke o Pretplatniku uključujući i ostvareni saobraćaj, koji služe za naplatu dospjelih potraživanja, prosljedi pravnom licu/advokatskoj kancelariji sa kojim ima zaključen ugovor o pružanju usluga naplate predmetnih potraživanja.

VI PRAVA KORISNIKA

Član 23 Informacije

Korisnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama potrebnim za pristup pojedinim uslugama može obavijestiti u svako vrijeme pozivom na broj 1700, na internet stranici www.telenor.me i u Telenor prodavnicama.

Korisnik može izvršiti provjeru stanja na računu u skladu sa procedurom Telenora. Provjera stanja na računu, preko broja korisničkog servisa 1700. Provjera stanja preko drugih kanala komunikacije (direktnih kodova, slanja SMS-a, putem servisa "Moj Meni") naplaćuje se u skladu sa zvaničnim

cjenovnikom.

Član 24 Javni imenik

Telenor obezbjeđuje uslugu vođenja imenika svojih Pretplatnika.

Imenik Pretplatnika je dostupan na internet stranici Telenora i preko broja **1189**, kao i preko Telenor internet adrese www.telenor.me. Pretplatnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Pretplatnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u imenik iz stava I ovog člana.

Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

Član 25 Povjerljivost

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže Telenora, u skladu sa važećim zakonima.

Telenor prikuplja, obrađuje i čuva podatke o korisnicima, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada i čuvanje podataka o korisnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.

Obradu podataka o korisnicima vršiće zaposleni i druga lica koja za potrebe Telenora obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove iz stava 2, u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti. Mogući korisnici podataka iz stava 2 su još i Agencija za elektronske komunikacije, u slučajevima kada su podaci od značaja za odlučivanje u sporovima povodom računa za usluge ili međupovezivanja, kao i drugi nadležni državni organi, u slučajevima i na način predviđenim zakonom.

Telenor preduzima mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja. U slučaju sumnje na nedozvoljenu obradu podataka od strane Telenora ili drugih lica koji obradu vrše u ime i za račun Telenora, lica na koje se podaci odnose ima pravo da podnese reklamaciju nadležnoj službi Telenora.

Telenor obezbjeđuje primjenu sigurnosne politike i garantuje tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim zakonima.

Telenor garantuje tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži Telenora u skladu sa važećim propisima. Ovi Podaci mogu se čuvati i obrađivati radi izrade računa za pružene usluge i prinudne naplate neplaćenih usluga kao i za druge svrhe uz saglasnost korisnika i/ili u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Telenor zadržava pravo da, u slučaju reklamacije korisnika i u slučaju prijave uznemiravanja od drugih korisnika, provjeri podatke o saobraćaju korisnika za koga se sumnja da je uznemiravanje izvršio.

Telenor radi dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugih bitnih elemenata poslovnih odnosa s korisnicima može snimati telefonske razgovore korisnika i Telenora preko brojeva 1700 i 1189, o čemu je korisnik upoznat ovim Opštim uslovima, kao i automatskom govornom porukom koja se emituje prilikom pozivanja navedenog broja.

Član 26 Kvalitet usluga

Telenor pruža usluge propisanog kvaliteta. O parametrima kvaliteta usluga koje nudi Telenor, Korisnici se mogu upoznati na internet adresi www.telenor.me kao i na u Telenor prodavnicama gdje su vidno istaknuti u formi izvještaja. Minimalni ponđeni parametri kvaliteta kao i uslovi pod kojim se ostvaruje ponuđena brzina širokopoljasnog internet bliže je definisana pretplatničkim ugovorom.

Član 27 Roaming

Korisnik ima pravo upotrebe SIM kartice na području mobilne mreže drugih operatora u inostranstvu i na teritoriji Crne Gore, ukoliko je Telenor obezbijedio uslugu internacionalnog ili nacionalnog roaminga.

Pravo iz prethodnog stava Korisnik ostvaruje u skladu sa uslovima tarifnog paketa, i uslovima stranog operatora u čioj mreži se nalazi kao i pravilima utvrđenim procedurama Telenora sa kojim se može upoznati shodno članu 23.

Korisniku Telenora (fizičko lice), nakon plaćenog trećeg računa, automatski se aktivira usluga roaming. Za pravna lica gdje je firma odgovorna za plaćanje roaming se aktivira na zahtjev korisnika. Za sve data kartice (fizička i prana lica) roaming se aktivira na zahtjev korisnika (vlasnika kartice ili odgovornog lica u pravnom licu). Korisnici koji su u potpunosti ili delimično odgovorni za plaćanje računa, dobijaju roaming na osnovu zahtjeva. Aktivacija rominga posebno je definisana pravilima Telenora koji su javno objavljeni u svim prodavnicama Telenora i na internet stanici Telenora.

Telenor će obezbijediti obračun i naplatiti od Korisnika iznos cijene za korišćenje mreže i/ili usluga drugog operatora sa kojim je obezbjeđena usluga roaminga, uvećanu za troškove koje ima u vezi sa tim obračunom i naplatom prema važećim cijenama roaminga. Naknada na ime cijene korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u mreži drugog operatora u određenom obračunskom periodu Korisniku se naplaćuje odmah, a najkasnije u nekom od narednih obračunskih perioda.

Član 28 Pravo na obeštećenje

U slučaju da se utvrdi da pružena usluga nije ugovorenog kvaliteta, korisnik u roku od 8 dana počev od saznanja o smanjenjenom kvalitetu usluge, može da zahtjeva raskid zaključenog ugovora i vraćanje svih unaprijed plaćenih naknada. Bliži uslovi i način refundiranja propisani su pretplatničkim ugovorom.

Član 29 Hitni pozivi

Svi korisnici Telenora imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112" i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Podatke o lokaciji pozivaoca Telenor će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

Član 30

Ograničenje potrošnje

Operator je obavezna da na zahtjev korisnik omogući besplatno ograničenje potrošnje u obračunskom period. Korisnik koji više od 2 puta u toku kalendarske godine, zahtjeva aktiviranje ove usluge dužan je da operatoru plati nakandu čiju visinu određuje Agencija.

VII CIJENE USLUGA

Član 31 Cjenovnik

Cijene usluga i druge komercijalne uslove za korišćenje usluga, u skladu sa svojom poslovnom politikom, Telenor određuje putem Cjenovnika koje objavljuje na internet stranici www.telenor.me. Korisnicima će važeći cjenovnik takođe biti dostupan u Telenor prodavnicama a o čemu će korisnici biti upoznati putev javno dostupnog obavještenja iz člana 1 stav 3 ovih Opštih uslova.

Član 32 Izmjene Cjenovnika

Telenor može da izmijeni cijene usluga i/ili druge komercijalne uslove o čemu je dužan da unaprijed obavijesti Korisnika na način navden u članu 31 stav 1 Opštih uslova.

Telenor takođe može promijeniti uslove iz pretplatničkog ugovora odnosno tarifni paket koji je Korisnik izabrao, ukoliko je izabrani tarifni paket prestao da postoji u ponudi Telenora usled promjene poslovne politike. U ovom slučaju, Telenor je dužan da obavijesti Korisnika o namjeravanoj promjeni pisanim putem i/ili SMS-om ako je moguće, kao i da Korisniku omogući nastavljanje korišćenja tarifnog paketa najslabijeg izabranom tarifnom paketu.

Ukoliko se radi o promjenama uslova koji pogoršavaju ugovorni položaj Korisnika u dijelu ugovorenih Opštih uslova i cijena, Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena raskine pretplatnički ugovor bez ikakvih sankcija od strane Telenora i bez primjene ugovorenog otkaznog roka u kom slučaju će se smatrati da je ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova.

Član 33 Kontrola netipičnog saobraćaja

Telenor zadržava pravo kontrole u potrošnji i korišćenju usluga koje Telenor pruža svojim korisnicima, a u cilju njihove zaštite.

Ukoliko Telenor uoči netipičan saobraćaj, a nakon prethodnog obavještenja Pretplatnika u vezi sa tim, Telenor je ovlašćen da zahtijeva obezbjeđenje naplate ili da ograniči korišćenje usluga Telenora, ili da pokrene postupak privremene deaktivacije SIM kartice.

Netipični saobraćaj je svaki saobraćaj čiji obim prelazi obim saobraćaja savjesno ostvarenog u proteklom periodu i/ili saobraćaj koji uključuje pozive sa prosječno jednakim trajanjem koji su obavljani 5 ili više puta u proteklih 12 sati sa istim servisnim brojem, ili bilo koji drugi saobraćaj čiji obim znatno premašuje dnevni, nedeljni, mjesečni obim saobraćaja koji je Telenor utvrdio radi zaštite interesa Pretplatnika (suzbijanje prevare).

Telenor će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili SMS porukom) obavijestiti Pretplatnika o uočenom netipičnom saobraćaju, odnosno o prekoračenju prava u korišćenju usluga, kao i o obavezama koje se tim povodom za Korisnika uspostavljaju.

Telenor zadržava pravo da isključi ili ograniči broj ili brojeve na zbirnom ugovoru, čiji se vlasnik/odgovorno lice ne može obavijestiti o uočenom netipičnom saobraćaju na način kako je predviđeno prethodnim

stavom ovog člana.

Član 34 Obavještenje o potrošnji

Nezavisno od prethodnog člana Telenor će obavijestiti pretplatnika o dostignutom iznosu potrošnje (u svojoj mreži i u roamingu), slanjem SMS-a ili putem telefonskog poziva, u sljedećim slučajevima:

- kada pretplatnik, koji je ograničio iznos mjesečne potrošnje, dostigne limitiranu potrošnju;
- kada pretplatnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge duže od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, tokom obračunskog perioda dostigne iznos prosječne potrošnje u prethodna tri mjeseca;
- kada pretplatnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge kraće od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, a pri tome ima sklopljen pretplatnički ugovor za određeni korisnički paket sa minimalnim iznosom potrošnje, dostigne dvostruki iznos ugovorene minimalne mjesečne potrošnje;
- kada pretplatnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge kraće od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, a pri tome nema sklopljen pretplatnički ugovor za određeni korisnički paket sa minimalnim iznosom potrošnje, dostigne iznos potrošnje od 50,00 €.

U slučaju da davalac usluge nije pravovremeno obavijestio pretplatnika o prekomjernoj potrošnji, u skladu sa slučajevima iz prethodne tačke, pretplatnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavještanje o prekomjernoj potrošnji i iznos od trenutka kada ga je operator o tome obavijestio.

U slučaju da davalac usluge nije uopšte obavijestio pretplatnika o prekomjernoj potrošnji, pretplatnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavještanje o prekomjernoj potrošnji.

Telenor će takođe:

- obavijestiti pretplatnika na pouzdan način (slanjem SMS poruke ili telefonskim pozivom) o tome da je dostigao iznos potrošnje od 40,00 €, za usluge prenosa podataka (u svojoj mreži i u roamingu) za obračunski period;
- obavijestiti pretplatnika i privremeno isključi uslugu prenosa podataka (u svojoj mreži i u roamingu), ukoliko pretplatnik dostigne potrošnju u iznosu od 50,00 € za uslugu prenosa podataka za obračunski period;
- omogućiti pretplatniku da besplatno, slanjem SMS poruke ili pozivom na broj službe za brigu o korisnicima ukloni ograničenje iznosa iz alineje 2 ove tačke;
- aktivirati uslugu prenosa podataka nakon završetka obračunskog perioda, bez naknade.

Korisnicima koji ne žele da koriste prethodno navedene usluge, od trenutka izjašnjenja o deaktivaciji usluge, Telenor neće slati obavještenja navedena u stavu 1 i 4 ovoga člana. Telenor će omogućiti ovim korisnicima da ponovo aktiviraju uslugu u bilo koje vrijeme bez ograničenja. Deaktivacija i ponovna aktivacija predmetne usluge vrši se u formi pisanog zahtjeva odnosno preko kratkog koda (USSD kod). Korisnik koji je izvršio deaktivaciju usluge, od dana izvršene deaktivacije ne može se pozivati na prava definisana stavom 2 i 3 ovoga člana.

Član 35 Teret plaćanja

Od trenutka aktiviranja SIM kartice, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko dodijeljene SIM kartice izvršeni od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost.

Korisnik je u cjelosti odgovoran za sve nastale posljedice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem njemu dodijeljene SIM kartice.

Član 36 Listing

Telenor će na zahtjev Korisnika, bez naknade, obezbijediti pružanje informacija (listing) o elektronskim komunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem SIM kartice dodijeljene Korisniku u obračunskom periodu, za tekući mjesec, a najviše za 5 (pet) prethodnih obračunskih perioda. Ukoliko korisnik zahtijeva izdavanje listing više od jednom mjesečno korisnik je u obavezi da plati izdavanje listing prema važećem cjenovniku u momentu podnošenja zahtjeva. Ukoliko listing sadrži više od 8 strana, Telenor može izdati listing korisniku u odgovarajućoj elektronskoj formi, po izboru operatora.

VIII ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

Član 37 Nepostojanje odgovornosti

Telenor ne odgovara za štetu koju Korisnik ili treće lice pretrpi usljed promjene pozivnog broja, promjene broja Korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Telenora, neovlašćenog korišćenja SIM kartice dodijeljene Korisniku, nepokrivenosti nekog područja signalom, smanjenog protoka (zagušenja, kašnjenja ili greške) u bežičnom prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Korisnik upotrebljava mobilni telefon ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u elektronskoj komunikacionoj mreži Telenora, ili prouzrokuje smetnje u radu elektronske komunikacione mreže, Telenor ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od usluga.

Ukoliko tokom perioda reklamacije, korisnik opravdano prigovori na ispravnost rada terminalne opreme koja je nabavljena kod operatora, Telenor će pretplatniku obezbijediti zamjenski uređaj, ukoliko raspolaže slobodnim zamjenskim uređajima, do opravke odnosno zamjene neispravnog uređaja.

Korisnik je saglasan da Telenor ne odgovara za štetu koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usljed privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže, koje su van kontrole Telenora. U ovoj situaciji korisnik može tražiti proporcionalno umanjenje mjesečne nakande za vrijeme trajanja prekida.

Telenor nije odgovoran za štetu u vidu izgubljene dobiti koju Korisnik ili drugo lice pretrpi, ukoliko šteta nije uzrokovana namjerom ili krivicom Telenora. Telenor ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na Internetu izvrši treće lice.

Telenor ne odgovara za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta. Telenor ne odgovara za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usljed povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.

Telenor ne garantuje da podaci preuzeti sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih

programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. Telenor nije odgovoran za na taj način učinjenu štetu.

Telenor ne odgovara za bilo koji vid neispravnosti ili nefunkcionalnosti opreme Korisnika, kao ni za neispravnost, nefunkcionalnost ili nelegalnost instaliranog softvera na strani Korisnika.

Telenor ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica radova Telenora na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Telenor o tome obavijesti Korisnika 3 dana prije nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

Telenor ne odgovara za bilo koji vid štete u slučaju kada Korisnik nije raskinuo vezu između mobilnog telefona i/ili računara sa Serverom sa kojim je bio povezan.

Telenor ne vrši kontrolu sadržaja informacija koje prolaze kroz Telenorovu mrežu i nije odgovoran za štetu ili druge incidente koji su u vezi sa gubljenjem, uništavanjem, prekidom ili ne isporučivanjem podataka, pogrešno isporučenim podacima ili slično.

Telenor nije odgovoran u slučajevima kada korisnici Telenorovih mreža, svjesno ili nesvjesno ostvare pristup podacima drugih korisnika i ometaju ili ugrožavaju protok informacija ili pokušavaju isto.

Telenor ne odgovara za mogući uticaj elektronsko komunikacione opreme na drugu tehničku opremu niti za moguće biološke ili zdravstvene implikacije kod Korisnika ili trećih lica.

U svakom slučaju, odgovornost Telenora ograničava se na iznos od 12mesečnih pretplata što korisnik prihvata činom zaključenja ugovora sa Telenorom.

Član 38

Odgovornost za roaming

Telenor nije odgovoran za kvalitet i uslove korišćenja telekomunikacionih mreža drugih operatora gdje je tehnički obezbijeđena usluga rominga, niti je odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenim od drugih operatora prilikom međusobne razmjene podataka o korišćenju usluga elektronskih komunikacija, na osnovu kojih se vrši obračun cijene rominga.

Telenor je obavezan da Korisniku pruži sve podatke kojima Telenor raspolaže u vezi saobraćaja koji je Korisnik ostvario u mreži roaming partnera Telenora, ukoliko su isti Korisniku potrebni radi zaštite njegovih prava i ulaganja reklamacija. Korisnik svoju reklamaciju, na ostvareni saobraćaj u roamingu, dostavlja Telenoru a Telenor ulaže prigovor roaming partneru.

Član 39

Nedozvoljene radnje

Korisnik koji na bilo koji način koristi usluge pristupa Internetu, dužan je da se uzdržava od svakog ponašanja koje može predstavljati zloupotrebu.

Postupak Korisnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima ili savjesnošću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se SIM kartica/broj koristi za premošćavanje međunarodnog saobraćaja tj. terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja;
2. ako se vrši distribucija nezatraženih SMS, e-mail i drugih poruka;
3. ako se vrši distribucija SMS, MMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet

ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način;

4. ako se SIM kartica koristi u uređajima koji nijesu mobilni telefoni, niti drugi uređaji koje je Korisnik nabavio od Telenora ili za koje je dobio odobrenje od Telenora;
5. ako se SIM kartica koristi u mobilnom uređaju koji je ukraden;
6. ako se utvrdi da je Korisnik narušio pravila korišćenja Telenor portala;
7. ukoliko se šalju, prosleđuju ili organizuju dobrotvorni zahtjevi, peticije, lančana pisma, reklamni i promotivni materijal za uređaje, opremu i usluge, nagradne igre u cilju ostvarenja neosnovane koristi za Korisnika;
8. ukoliko se utvrdi bilo kakva vrsta zloupotrebe poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
9. ukoliko Korisnik ili drugo lice koje je u posjedu SIM kartice zloupotrijebi mogućnost pristupa internetu u cilju neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podliježu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.), pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
10. ukoliko Korisnik zloupotrijebi uslugu bežičnog prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbjednosti ličnih podataka, saobradaja drugih Korisnika;
11. ukoliko se radnjom Korisnika: vrši krivično djelo ili privredni prestup; vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine; vrši djelo nelojalne konkurencije; vrši povreda dobrih poslovnih običaja i prava o zaštiti potrošača; vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti prava elektronskih komunikacija, kao i Kodeksa ponašanja na Internetu čiju je primjenu prihvatio Telenor ili se takvom radnjom Korisnika ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe dodijeljene SIM kartice koje bi se po standardima Telenora utvrdile kao takve.

Telenor ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga Korisniku, ukoliko Korisnik vrši zloupotrebe definisane ovim članom.

Član 40 Isključenje odgovornosti

Telenor ne snosi odgovornost za troškove ili štetu koji nastanu za Korisnika usljed preuzimanja signala telekomunikacione mreže drugog mobilnog operatora.

Telenor ne odgovara pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponuđene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama ili podataka o razgovorima evidentiranim od strane drugog telekomunikacionog operatera.

Telenor ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže Telenora. Telenor je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. Telenor je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže Telenora fakturišu se putem računa Telenora. Telenor je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovim Opštim uslovima. Telenor će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. Telenor će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjeseca računa.

Telenor nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Korisnika pretrpi drugi Korisnik ili bilo koje treće lice ili sam Korisnik.

Korisnik je odgovoran Telenoru, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usljed

nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluga Telenora, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 37 ovih Opštih uslova.

Telenor nije odgovoran Korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Korisnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Korisnika nastalu uslijed virusa i sl, do kojih dođe nakon konekcije Korisnika na elektronsku komunikacionu mrežu Telenora, ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Telenora.

X ISKLJUČENJE KORISNIKA IZ ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE

Član 41

Privremeno isključenje

Pored slučajeva navedenih naprijed u ovim Opštim uslovima, Telenor je ovlašćen da privremeno isključi broj i/ili SIM karticu dodijeljenu Korisniku u sledećim slučajevima:

- ukoliko postoji sumnja da mobilni uređaj Korisnika ometa rad elektronske komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje terminalne opreme drugih Korisnika do otklanjanja smetnji.
- ukoliko Korisnik ili drugo lice sa broja Korisnika i poslije opomene Telenora nastavi da uznemirava ili vrijeđa druge Korisnike ili treća lica.
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži, uz obavezu da jedan dan prije otpočinjanja radova da obavještenje u sredstvima javnog informisanja, pri čemu ovakvo ograničenje može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji uslijed kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.
- u slučaju neblagovremenog plaćanja računa u skladu sa članom 6 stav 3 ovih Opštih uslova.

Za vrijeme trajanja privremenog isključenja iz prethodnog stava, osim isključenja iz tačke 3, Pretplatnik je dužan da plaća ugovorenu pretplatu i druge dospjele obaveze.

Član 42

Trajno isključenje

Telenor može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa Korisnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj, kako je naprijed navedeno u ovim Opštim uslovima, kao i u sledećim slučajevima:

- u situacijama navedenim u članu 6 stav 3 Opštih uslova koje se odnose na trajno isključenje.
- ukoliko Pretplatnik ne otkloni posledice učinjenih prekoračenja u korišćenju usluga u roku koji odredi Telenor;
- ukoliko Korisnik ili drugo lice sa broja Korisnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Telenor saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe;
- ukoliko Korisnik, suprotno ovim Opštim uslovima, svoj broj i/ili SIM karticu i/ili mogućnost korišćenja usluga Telenora ustupi i/ili preproda, odmah pošto je Telenor saznao za ove radnje;
- ukoliko Telenor utvrdi da je Korisnik u odnosu na Telenor postupao na prevaran način ili koristio lažna dokumenta, odmah po saznanju Telenora za ovakve okolnosti;

- ukoliko Korisnik u roku od 30 dana počev od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 34 ovih Opštih uslova ne potpiše i Telenoru dostavi izjavu kojom se obavezuje da nadalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje, odmah po nastupanju navedenih okolnosti;

- ukoliko nakon privremenog isključenja Korisnika u smislu člana 41 ovih Opštih uslova Telenor utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava korisnika, tako da se od Korisnika nadalje ne može očekivati savjesno postupanje prilikom korišćenja usluga Telenora.

Telenor može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno pretplatnika isključiti i raskinuti pretplatnički ugovor, ako nije izmirio dospelje obaveze ili je prekršio druge uslove utvrđene pretplatničkim ugovorom, kao i u slučaju uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi. Telenor je dužan da, po nalogu Agencije, ograniči pristup svojim uslugama, odnosno isključi pretplatnika i raskine ugovor sa pretplatnikom koji svojom terminalnom opremom izaziva smetnju u radu elektronskih komunikacionih mreža, kao i sa pretplatnikom koji priređuje igre na sreću preko interneta bez odobrenja organa uprave nadležnog za igre na sreću. Telenor nije dužan da prethodno obavijesti pretplatnika i odredi rok za otklanjanje nepravilnosti, ako povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže.

U svakom slučaju Telenor zadržava pravo da nakon isteka roka od 30 dana od trajnog isključenja, broj trajno deaktivira i ponovo iskoristi broj za novog korisnika.

Član 43 Obavještavanje

Potpisom na pretplatničkom ugovoru, korisnik potvrđuje da je prije potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat s Opštim uslovima, kao i o:

- osnovnim obilježjima robe ili usluge;
 - adresi i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telenora (podaci iz CRPS-a);
 - prodajnoj cijeni ili načinu na koji će se prodajna cijena obračunati ako se zbog prirode uređaja/opreme ona ne može utvrditi, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se stavljaju na teret pretplatniku;
 - načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama pretplatnika;
 - pravu Pretplatnika na jednostrani raskid ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača;
 - podršci koju Telenor pruža Pretplatniku posle prodaje, pravima po osnovu saobraznosti/reklamacije i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
 - vremenu na koje je ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vrijeme, a ako je zaključen na neodređeno vrijeme, o uslovima za raskid ugovora;
 - minimalnom trajanju ugovorne obaveze Pretplatnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje;
 - obavezi Pretplatnika da pruži bilo kakvo obezbjeđenje na zahtev Telenora i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji.
- u slučaju kupovine i naručivanja usluge, telefona ili drugog uređaja preko e-shopa ili telefonskim putem (telesales kupovina) potvrđuje i da je upoznat:
- a) da eventualni spor između njega i Telenora može biti riješen vansudski;
 - b) s cijenom upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi;
 - c) da gubi pravo na jednostrani raskid ukoliko ukoliko je otpečatio uređaj/opremu koji sadrži računarski softver;
 - d) da stupa u ugovorni odnos s Telenorom i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ukoliko je Pretplatnik fizičko lice;
 - e) da će najkasnije u roku od 30 dana od prijema izjave o jednostranom raskidu Pretplatniku, datom u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, biti vraćen iznos koji je Telenor primio na osnovu ugovora/aneksa;

Rješavanje sporova

Za sve sporove između Telenora i Korisnika koji su pravna lica ili preduzetnici nadležan je Privredni sud.
Za sve sporove između Telenora i Korisnika koji su fizička lica, ugovara se nadležnost Osnovnog suda, u zavisnosti od mjesta zaključenja ugovora.

Član 45

Primjena propisa

Na odnose između Telenora i Korisnika koji nijesu regulisani ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama Crne Gore (Sl. list Crne Gore 40/13,) i drugi važeći zakoni i podzakonski akti Crne Gore.

Član 46

Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici Telenora www.telenor.me

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu 8 dana od dana objavljivanja na internet stranici Telenora.

Za Telenor d.o.o. Podgorica
Izvršni direktor,