

Pretplatnički Ugovor za usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže IPMONT
Usluga IP telefonija

Broj _____ od _____ godine

Zaključen između Ugovornih strana:

1. Društvo za telekomunikacije "**IPMONT**" d.o.o. Podgorica (registarski broj: 50589417, PIB : 02792265, PDV broj 30/31-09594-7, račun broj 530 - 18105 - 18 kod NLB Montenegro banka a.d.) iz Podgorice, Mitra Bakića bb (U daljem tekstu: IPMONT),

2. **XXXXX xx** Podgorica (registarski broj: xxxxxx, PIB xxxxxx, PDV broj: xxxxxx) iz Podgorice, ulica xxxxxx xx

(U daljem tekstu: PRETPLATNIK)

Član 1.

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa između IPMONT-a, kao davaoca usluge i PRETPLATNIKA. IPMONT se obavezuje da u skladu sa ovim Ugovorom i u okviru raspoloživih kapaciteta i granicama teritorijalne pokrivenosti pruža odabranu uslugu (u daljem tekstu Usluga) u roku od 8 (osam) dana od dana potpisivanja Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa kojom se uređuju uslovi, cijena i karakteristike izabrane usluge (u daljem tekstu: Zahtjev) javne fiksne elektronske komunikacione mreže.

Član 2.

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

Cjenovnik i Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, PRETPLATNIKU su javno dostupni na internet stranici www.ipmont.me, kao i u poslovnim prostorijama IPMONT-a, u kojima PRETPLATNIK, na zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Član 3.

PRETPLATNIKU je obezbijeđen pristup javnoj elektronskom komunikacionoj mreži putem LAN priključka.

Dio opreme kojom IPMONT pruža Uslugu ostaje u vlasništvu IPMONT-a, locira se na strani PRETPLATNIKA (u daljem tekstu: CPE uređaj). Ukoliko iz bilo kojih razloga trajno prestane korišćenje usluge, PRETPLATNIK je u obavezi da u roku od 8 (osam) dana od dana prestanka pružanja Usluga obavijesti i obezbijedi pristup ovlašćenim licima IPMONT-a koji će izvršiti demontažu CPE uređaja. PRETPLATNIK ima pravo da IPMONT-u, najviše jedan put mjesečno, podnese zahtjev za promjenu postojećih Usluga. Procedura promjene Usluga biće pokrenuta ako se ustanovi postojanje tehničkih mogućnosti. Nova usluga će, po pravilu, biti aktivirana na početku narednog obračunskog perioda.

Član 4.

IPMONT se ovim Ugovorom obavezuje:

- da na strani PRETPLATNIKA instalira opremu neophodnu za korišćenje Usluga, uz koju će PRETPLATNIKU dostaviti i tehničke karakteristike opreme i detaljno uputstvo za korišćenje te opreme na crnogorskom jeziku.
- da aktivira Usluge opisane u Zahtjevu,
- da svoju elektronsku komunikacionu mrežu neophodnu za korišćenje Usluge održava u ispravnom stanju u skladu sa tehničkim propisima i standardima, u cilju neprekidnog i neometanog korišćenja Usluge od strane PRETPLATNIKA,
- da obezbijedi PRETPLATNIKU odgovarajuću telefonsku i e-mail podršku u rješavanju problema vezanih za korišćenje Usluge,
- da redovno dostavlja PRETPLATNIKU račun za izvršene Usluge,
- da PRETPLATNICIMA telefonskih usluga obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi
- da PRETPLATNICIMA ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: < 10 dana .
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Učestanost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretp latničkom dijelu mreže)
- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do

20 sekundi

- Učestalost neuspješnih poziva: < 1 %
- vrijeme uspostavljanja poziva:
 - prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive - 6.0s
 - vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva - 6.0s
 - prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive - 10.0s
 - vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva - 10.0s

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

IPMONT će bez odlaganja i bez naknade, Operativno komunikacionom centru proslijediti sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju „112“ i drugim brojevima hitnih službi, kao i podatke o lokaciji kada to bude moguće, sa koje je poziv upućen, a u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima u Crnoj Gori.

Član 5.

PRETPLATNIK se obavezuje:

- da se prilikom instaliranja opreme pridržava uputstava IPMONT-a,
- da smetnje u korišćenju Usluge odmah prijavi IPMONT-u,
- da Uslugu koristi isključivo za sopstvene potrebe, a u skladu sa ovim Ugovorom i pozitivnim propisima,
- da u slučaju promjene imena, statusa, načina organizovanja, identifikacionih elemenata ili drugih promjena značajnih za identifikaciju PRETPLATNIKA, o istim blagovremeno obavijesti IPMONT,
- da uredno i blagovremeno u označenom roku, plaća dospjele račune za korišćenje Usluge,
- da vrati CPE uređaj u roku od 8 dana od dana prestanka pružanja Usluge.

Član 6.

PRETPLATNIK zaključenjem ovog Ugovora prihvata uslove, način tarifiranja i cijene paketa opisanog u Ponudi, koje su važeće u trenutku zaključenja Ugovora, a koji je sastavni dio ovog Ugovora.

PRETPLATNIK se obavezuje da u skladu sa Cjenovnikom IPMONT-a, uredno i blagovremeno plaća ugovorenu cijenu Usluge. Ako PRETPLATNIK ne plati dospjele obaveze, IPMONT ima pravo da ograniči ili prekine pružanje Usluga.

IPMONT zadržava pravo da donese odluku o promjeni Cjenovnika o čemu obavještava PRETPLATNIKA najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom i na pogodan način (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže) obavijesti PRETPLATNIKA. U tom roku PRETPLATNIK može otkazati Ugovor bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu PRETPLATNIKA zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

Član 7.

PRETPLATNIK je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže kao i da ne koristi Usluge na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima i da ne vrši zloupotrebu poziva prema hitnim službama. PRETPLATNIK je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja IPMONT-a koje se odnosi na pravilno korišćenje Usluga. Ukoliko se PRETPLATNIK ne pridržava navedenog, IPMONT zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave privremeno isključi Usluge PRETPLATNIKU. IPMONT će vršiti sve zakonom propisane radnje kako bi omogućio maksimalan nivo sigurnosti i integriteta korisničkih podataka koji se prenose mrežom. U slučaju stepena opasnosti većeg obima IPMONT će obavjestiti korisnike svojih usluga, kao i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili posledica uključujući i moguće troškove tih mjera.

Član 8.

IPMONT ima pravo da uz prethodno obavještenje PRETPLATNIKA provjeri kvalitet i tehničku ispravnost instalirane opreme u eksploatacionom pogledu i u pogledu namjene. O izvršenoj provjeri IPMONT sačinjava odgovarajući zapisnik.

Član 9.

U slučaju kašnjenja u plaćanju računa ili neuredne uplate IPMONT ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči Usluge obustavljanjem odlaznog saobraćaja za telefonske usluge, odnosno prenosa podataka za data usluge. IPMONT će u skladu sa svojim procedurama trajno isključiti odnosno prekinuti sa pružanjem svih Usluga, najkasnije sa danom isticanja minimalnog perioda trajanja ugovora. Danom prekida pružanja svih Usluga Ugovor se smatra raskinutim i PRETPLATNIK je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja i nadoknadi štetu IPMONT-u u skladu sa Ugovorom. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se na pogodan način po izboru IPMONT-a (putem sredstava informisanja, pisanim putem, na zvaničnom sajtu, preko Korisničkog servisa, poslovnica ili prodajne mreže).

Član 10.

IPMONT neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju djelova Interneta ili obavljanje telefonskog saobraćaja izvan mreže IPMONT-a na koje objektivno ne može da utiče,
- za pravilno funkcionisanje priključka PRETPLATNIKA ukoliko do problema u radu priključka nastupi iz razloga na koje IPMONT ne može da utiče,
- za štetu koja nastupi zbog nedozvoljenog ponašanja PRETPLATNIKA,
- za povredu prava i sigurnosti i štetu koju PRETPLATNIKU posredstvom mreže IPMONT-a učini treće lice,
- za sadržaj, tačnost i bezbjednost informacija dobijenih posredstvom mreže IPMONT-a.

Član 11.

Ugovor može da se zaključi na neodređeno ili određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 12/24 mjeseca , o čemu se PRETPLATNIK izjašnjava u Zahtjevu . U slučaju potpisivanja Ugovora na određeno vrijeme, po isteku početnog minimalnog perioda važenja Ugovor se produžava na neodređeno vrijeme, ukoliko PRETPLATNIK ne otkáže dalje važenje Ugovora, najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka početnog perioda važenja Ugovora.

PRETPLATNIK ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da PRETPLATNIK jednostrano raskine Ugovor tokom početnog minimalnog perioda važenja ugovornog odnosa, ili Ugovor tokom minimalnog perioda važenja bude raskinut od strane IPMONT-a krivicom PRETPLATNIKA, PRETPLATNIK je dužan da u otkaznom roku jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen .

Član 12.

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

Član 13.

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

PRETPLATNIK nema pravo da uslugu koristi za slanje neželjenih elektronskih poruka, radi direktnog marketinga, bez prethodne saglasnosti primaoca takvih poruka.

U slučaju da IPMONT evidentira slanje neželjenih elektronskih poruka iz prethodnog stava i PRETPLATNIK i pored upozorenja nastavi sa slanjem neželjenih elektronskih poruka, IPMONT će raskinuti pretplatnički ugovor sa PRETPLATNIKOM.

Član 14.

PRETPLATNIK je saglasan da IPMONT može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja, što uključuje JMBG i unošenje podataka u telefonski imenik samo u slučaju da je PRETPLATNIK iskazao svoju saglasnost za to u podnesenom Zahtjevu, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.

Član 15.

U slučaju promjene adrese prebivališta/ boravišta/registrovanog sjedišta Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da traži seobu usluge uz plaćanje naknade koja je utvrđena Cjenovnikom .

IPMONT će obezbijediti seobu usluge ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, o čemu će IPMONT obavijestiti Pretplatnika u roku od 15 dana od dana podnošenja Zahteva.

Ukoliko postoje tehnički uslovi iz prethodnog stava, IPMONT i Pretplatnik će zaključiti aneks pretplatničkog ugovora kojim će se definisati promjena adrese na kojoj će se pružati usluga i u roku od 15 dana od zaključenja navedenog aneksa, IPMONT će izvršiti seobu usluge uz uslov da je Pretplatnik izmirio svoja dugovanja prema IPMONT-u. Pretplatnik je dužan da IPMONT-u plati naknadu za seobu usluge koja će Pretplatniku biti fakturisana uz prvi sledeći mjesečni račun .

Ukoliko je za realizaciju seobe usluge neophodna izgradnja pristupne infrastrukture, Pretplatnik i IPMONT će zaključiti ugovor o izgradnji pristupne infrastrukture, kojim će se Pretplatnik saglasiti sa troškovima izgradnje ili će se Aneksom pretplatničkog ugovora utvrditi ugovorna obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa umjesto naknade navedenih troškova izgradnje.

IPMONT nije odgovoran za eventualno nepostojanje tehničkih uslova za seobu usluge . U slučaju nepostojanja tehničkih mogućnosti za seobu usluge, Pretplatnik ima pravo da raskine Ugovor, uz obavezu isplate naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora koji je definisan Pretplatničkim ugovorom i članom 16. Opštih uslova, ukoliko je isti zaključen na određeno vrijeme .

Pretplatniku može na sopstveni zahtjev biti privremeno isključeno korišćenje usluge u maksimalnom trajanju od 3 mjeseca u toku trajanja Ugovora u slučaju da je izmirio dospjele obaveze. Za to vrijeme Pretplatniku se ne obračunava mjesečna naknada za korišćenje usluge

Član 16.

Prilikom izbora terminalne opreme PRETPLATNIK mora voditi računa da IPMONT svoje usluge nudi preko Interfejsa koji je opisan na svom internet sajtu. IPMONT je u obavezi da sve promjene vezane za interfejs redovno ažurira na internet sajtu. Telekomunikaciona terminalana koju IPMONT nudi PRETPLATNIKU kao i PRETPLATNIKOVA terminalna oprema mora da posjeduje tehničke karakteristike I ispunjava uslove utvrđene važećim propisom o stavljanju ovakve opreme na tržište Crne Gore. IPMONT predaje terminalnu opremu PRETPLATNIKU uz odgovarajuće upustvo o načinu korišćenja i podatke o tehničkim karakteristikama, sve na crnogorskom jeziku.

IPMONT ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfiguriše, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim logom, IPMONT će nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev PRETPLATNIK A bez nakande omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama, samo za opremu koja ostaje u vlasništvu Pretplatnika.

Član 17.

Ukoliko prava i obaveze Ugovornih strana nijesu regulisana ovim Ugovorom, na međusobne odnose će se primjenjivati pozitivno pravni propisi Crne Gore koji regulišu predmetnu materiju.

Član 18.

Svi sporovi među Ugovornim stranama koji proisteknu iz Ugovora rješavaće se sporazumno, a ukoliko se ne postigne saglasnost o spornom pitanju odlučivaće stvarno nadležni sud u Podgorici.

Član 19.

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja od strane ovlašćenih lica Ugovornih strana, a primjenjuje se od dana uključenja tj. aktivacije Usluge.

Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

IPMONT

PRETPLATNIK

Prilog A. Opis Usluge, osobe za kontakt i cijene

Opis usluge:

Usluga IP telefonije je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga za ostvarivanje odlaznih i dolaznih nacionalnih ili međunarodnih telefonskih poziva putem SIP protokola u skladu sa standardizovanim planom numeracije.

Preduslovi korišćenja usluge su hardverski ili softverski SIP telefon, odgovarajuće napajanje električnom energijom i kvalitetna internet konekcija.

Radi korišćenja ove usluge Pretplatnik je u obavezi da obezbjedi terminalnu opremu (telefonski uređaj) i pretplatničku instalaciju, koju održava o sopstvenom trošku i za koju je odgovoran u smislu pribavljanja saglasnosti nadležnih organa, poštovanja preporuka i važećih tehničkih uslova i snosi odgovornost za svako oštećenje mreže prouzrokovano korišćenjem neodobrene terminalne opreme.

Pretplatnik je dužan da opremu koja je u vlasništvu IPMONT-a koristi sa pažnjom dobrog domaćina, i da prestankom pretplatničkog odnosa istu vrati neoštećenu ili nadoknadi njenu vrijednost u slučaju oštećenja.

IPMONT ima parvo, da uz prethodnu saglasnost Pretplatnika izmjeni pretplatnički broj i to samo u slučaju uvođenja novih blokova numeracije, o čemu najmanje 30 dana ranije obavještava Pretplatnika i istovremeno mu saopštava novi pretplatnički broj i 30 dana nakon dodjele novog pretplatničkog broja daje informacije o nastalim promjenama. Kod navedenih promjena Pretplatnik nema parvo na nadoknadu eventualne štete.

Pretplatnik ima pravo da zahtjeva prenos telefonskog broja u mrežu i iz mreže drugog Operatora, u skladu sa propisima koji uređuju predmetnu materiju.

IPMONT je dužan omogućiti Pretplatniku, na njegov zahtjev, prenosivost broja pri promjeni Operatora u skladu sa pozitivnim propisima. Za korišćenje usluge prenosivosti broja Pretplatniku, shodno njegovom zahtjevu, Operator će naplaćivati posebnu naknadu u iznosu utvrđenom od strane Agencije.

Osobe za kontakt

Osobe koje treba kontaktirati u slučaju komercijalnih i tehničkih pitanja i smetnji:

IPMONT – Mitra Bakića bb

Zoran Brajović

Tel: +382 78 900 009

Mob: +382 67 241 003

E-mail: zoran.brajovic@ipmont.me