

OPŠTI USLOVI
ZA USLUGE JAVNE FIKSNE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE
DRUŠTVA ZA TELEKOMUNIKACIJE „IPMONT“ d.o.o. PODGORICA

1. PREDMET – OSNOVNE ODREDBE

1.1 Opšti uslovi na usluge javne fiksne elektronske komunikacione mreže Društva za telekomunikacije „IPMONT“ d.o.o. Podgorica, sa sjedištem u ul. Mitra Bakića bb, 81 000 Podgorica (u daljem tekstu: Opšti uslovi), definišu uslove pod kojima „IPMONT“ d.o.o. Pretplatniku pruža sve usluge koje je IPMONT ovlašćen da pruža na osnovu važećih akata izdatih od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) i važećih cjenovnika.

1.2 Ovi Opšti uslovi donijeti su na osnovu člana 148 i 149 Zakona o elektronskim komunikacijama Crne Gore (SI. list Crne Gore 40/2013). Na sve što nije regulisano Opštim uslovima primeniće se sadržina pojedinačnih pretplatničkih ugovora između IPMONT-a i Pretplatnika, odnosno odredbe pozitivnih propisa Crne Gore.

2. JAVNOST, IZMJENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA

2.1 IPMONT je dužan da Opšte uslove učini javnim i dostupnim na svojoj internet stranici www.ipmont.me.

2.2 IPMONT ima pravo i obavezu da Opšte uslove dopunjuje i mijenja radi usklađivanja sa promjenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, poslovne politike IPMONT-a i potreba Pretplatnika, nakon prethodno pribavljene saglasnosti Agencije.

2.3 IPMONT će o izmjenama i dopunama Opštih uslova upoznavati Pretplatnike na sledeća dva načina:

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

2.4 Izvršene izmjene i dopune Opštih uslova biće obavezujuće za Pretplatnike u roku od 30 dana počev od dana objave na internet stranici IPMONT-a.

2.5 U roku od 30 dana od dana objavljivanja izmjenjenih Opštih uslova Pretplatnici mogu otkazati ugovor bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka u slučaju da su izmjene izvršene na štetu Pretplatnika .

3. ZAHTJEV ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

3.1. Korisnici usluga IPMONT-a mogu biti fizička i pravna lica. U cilju omogućavanja korišćenja usluga IPMONT-a i zaključenja Ugovora, korisnik podnosi Zahtjev za izabranu uslugu u pisanoj formi na odgovarajućem formularu IPMONT-a i svojim potpisom potvrđuje vjerodostojnost datih podataka. U Zahtjevu su definisani uslovi, cijena i karakteristike izabrane usluge.

3.2. Korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva dati na uvid ovlašćenom licu IPMONT-a svoje identifikacione isprave odnosno sve druge informacije, isprave, dokumenta, ovlašćenja, koja su navedena u Zahtjevu kao obavezna. IPMONT ima pravo da od korisnika zatraži dopunu dokumentacije, potrebne u cilju zasnivanja pretplatničkog odnosa odnosno zaključenja pretplatničkog ugovora. Ukoliko korisnik ne dostavi potrebnu dokumentaciju, IPMONT će odbaciti Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

3.3. Pretplatnik je u obavezi da u pisanom obliku obavijesti IPMONT o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Zahtjevu, odnosno koji su od značaja za ispunjenje preuzetih obaveza i to najkasnije u roku od 7 dana od nastanka promjene, a u protivnom će biti odgovoran za nastalu štetu. Ako Pretplatnik ne ispuni navedenu obavezu obavješćavanja o nastalim promjenama i ako zbog kršenja iste obavješćenja ili druga pismena komunikacija IPMONT-a ne mogu biti dostavljena Pretplatniku, smatraće se da je dostava uredno i blagovremeno izvršena. Navedeno se odnosi i na račune za pružene usluge kao i opomene za plaćanje koje će IPMONT dostavljati na poslednju prijavljenu adresu Pretplatnika.

4. UGOVOR

4.1. Korišćenje Usluga se odobrava na osnovu Zahtjeva Korisnika, u roku od 8(osam) dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

4.2. Ugovor se zaključuje u pisanoj formi. Sastavni dio Ugovora je Zahtjev sa pratećom Ponudom.

4.3. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Pretplatnika i IPMONT-a započinju danom uključenja tj. aktivacije Usluge. Ugovor se može raskinuti u skladu sa raskidnim odredbama Ugovora.

4.4. IPMONT može omogućiti korisnicima i sklapanje ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu i izvan poslovnih prostorija operatora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski potpis i zaštita potrošača.

5. AKTIVACIJA I UPOTREBA ODGOVARAJUĆIH UREĐAJA

5.1. Usluga se aktivira danom potpisivanja ugovora.

5.2. Pretplatnik se obavezuje da za povezivanje sa mrežom IPMONT-a, koristi samo uređaje koji su atestirani i čiji je rad u skladu sa tehničkim standardima i važećim propisima u Crnoj Gori, i dužan je da se pridržava svih tehničkih uputstava za korišćenje istih kao i svih važećih propisa prilikom korišćenja Usluga IPMONT-a.

5.3. Ukoliko Pretplatnik za uređaje iz tačke 5.2. posjeduje sve sertifikate, odnosno dozvole, odobrenja i saglasnosti nadležnih državnih organa, ali i pored toga isti uzrokuju štetne smetnje u funkcionisanju mreže IPMONT-a, IPMONT u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima ima pravo da uskrati priključenje ili privremeno isključi navedene uređaje iz mreže uz blagovremeno obavještenje Pretplatnika dato u pisanom obliku.

5.4. Pretplatnik je obavezan da održava uređaje na način da se prilikom korišćenja istih ne narušava kvalitet pružanja Usluga IPMONT-a, kao i integritet, funkcionisanje i sigurnost mreže.

6. USLUGE I MREŽA

6.1. IPMONT će omogućiti Pretplatniku korišćenje usluga preko pristupa realizovanog raspoloživim tehnologijama.

6.2. IPMONT može pružati pristup Mreži i posredstvom mreža drugih operatora.

6.3. IPMONT je u obavezi da održava mrežu u skladu sa važećim standardima za ovu oblast. IPMONT se obavezuje da sve smetnje i poremećaje u mreži otkloni u najkraćem mogućem roku i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama. IPMONT ima pravo da teritorijalnu pokrivenost Usluga privremeno ili trajno i značajno izmijeni zavisno od različitih faktora.

IPMONT ne odgovara za sadržaj prenesenih telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja Pretplatnika (voice ili data) koja se prenose putem mreže IPMONT-a prilikom pružanja Usluga Pretplatnicima. IPMONT ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku ili bilo kom trećem licu zbog sadržaja telekomunikacionih podataka odnosno saopštenja koje primaju Pretplatnici koji su se prijavili za određeni servis, a koje generiše IPMONT prilikom pružanja svojih Usluga.

6.4. Pretplatnik je u obavezi da koristi Usluge IPMONT-a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i uslovima iz Ugovora i Opštih uslova. U slučaju zloupotreba korišćenja Usluga, IPMONT zadržava pravo da Pretplatniku ograniči ili prekine Usluge, raskine Ugovor i zahtjeva nadoknadu štete.

6.5. IPMONT se obavezuje da Pretplatniku pruža odabrane Usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta. IPMONT će omogućiti pružanje Usluga iz svoje ponude u okviru svojih tehničkih mogućnosti na području koje pokriva mreža IPMONT-a, s tim da zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog održavanja privremeno obustavi pružanje Usluga u cjelini ili djelimično, sve dok postoji opravdana potreba.

6.6. 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. Pretplatnik je dužan da

se pridržava svakog uputstva i obaveštenja 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.

6.7. U cilju održavanja nivoa kvaliteta Usluga, IPMONT obezbjeđuje mogućnost Pretplatniku da zatraži potrebna obavještenja i prijavi nepravilnost u pružanju Usluga Korisničkom servisu IPMONT-a ili u poslovnim prostorijama IPMONT-a.

6.8. U slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva nedopuštena ili prevarna radnja koja može nanijeti štetu Pretplatniku i/ili IPMONT-u, IPMONT u cilju zaštite interesa obje strane ima pravo da privremeno isključi Usluge Pretplatniku. Pretplatnik je obavezan da se obrati Korisničkom servisu za sprovođenje neophodnih provjera i ponovno uključenje Usluga.

6.9 IPMONT Pretplatnicima nudi sljedeće vrste usluga:

- Usluga IP telefonije

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.

Ovim Opštim uslovima se uređuju odnosi između IPMONT-a i Pretplatnika, utvrđuju uslovi zasnivanja pretplatničkog odnosa po osnovu obezbjeđenja telefonskog priključka i dodjele pretplatničkog broja radi korišćenja javno dostupnih telefonskih usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži IPMONT-a.

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.

- Usluga pristupa internetu

Usluga pristupa internetu je usluga pristupa globalnom informacionom sistemu logički povezanom jedinstvenim sistemom adresiranja putem internet protokola (TCP/IP) ili drugih protokola kompatibilnih sa internet protokolom koji čine javni distribuirani multimedijalni sistem, omogućavajući servise visokog nivoa za ličnu i poslovnu primjenu.

IPMONT uslugu pristupa internetu obezbjeđuje na lokaciji Pretplatnika na način koji koji zadovoljava korisničke potrebe uz direktan pristup internetu velikih brzina pristupa, simetričnog protoka podataka i bez ograničenja u količini prenesenih podataka. Usluga je dostupna na teritoriji Crne Gore na ugovorenoj lokaciji korišćenja usluge.

Pretplatnik se samostalno opredjeljuje za paket internet sluga koju želi da koristi, i u toku trajanja pretplatničkog odnosa zadržava pravo izmjene paketa, u skladu sa Ponudom i cjenovnikom.

- Usluga iznajmljena linija

Usluga uznajmljena linija podrazumijeva vezu određene brzine prenosa podataka između dvije pretplatničke lokacije baziranu na IP protokolu bez pristupa globalnoj internet mreži.

IPMONT nudi Pretplatniku u zakup iznajmljenu liniju u trajanju od 24 časa dnevno putem sopstvene javne elektronske komunikacione mreže, obezbjeđujući visok nivo pouzdanosti i garantovane brzine prenosa podataka.

- Usluga iznajmljivanja optičkog vlakna

Usluga iznajmljivanja optičkog vlakna podrazumijeva ustupanje na korišćenje jednog ili više optičkih vlakana između dvije pretplatničke lokacije sledećih tehničkih karakteristika:

- Single mode dark fiber

IPMONT nudi Pretplatniku u zakup optičko vlakno u trajanju 24 časa dnevno u toku trajanja ugovorne obaveze

7. ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

7.1. Pretplatnik je saglasan da IPMONT, u skladu sa Cjenovnikom, vrši instalaciju i održavanje opreme (CPE uređaj) koja je dio Mreže, a koja se smješta u prostoru koji obezbjeđuje Pretplatnik , uključujući zemljište Pretplatnika, pristup objektu, prostor za smještaj opreme, napajanje i ostalo potrebno. Ako je potrebno, Pretplatnik će za ovu svrhu o svom trošku nabaviti neophodne saglasnosti i dozvole. Pretplatnik je obavezan da vodi računa o CPE uređaju, koji ostaje u vlasništvu IPMONT-a, u skladu sa datim uputstvima, kao dobar domaćin. Korisnik je obavezan da snosi sve troškove održavanja, opravke ili zamjene CPE, osim u slučaju da je isti oštećen isključivom krivicom IPMONT-a.

7.2. Ukoliko Pretplatnik koristi uređaje koji nisu kompatibilni sa mrežom IPMONT-a, odnosno nisu podešeni na način definisan za korišćenje Usluga, ili prouzrokuje smetnje u radu mreže, IPMONT ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od Usluga mreže IPMONT-a.

7.3. IPMONT nije odgovoran za sigurnost korišćenja interneta. Pretplatnik koristi internet na sopstveni rizik i isključivo je odgovoran za prihvatanje adekvatnih sigurnosnih mjera protiv neautorizovanog upada ili smetnji na uređaju koji koristi (softver/hardver i data).

7.4. IPMONT ne prihvata odgovornost za informacije dobijene preko Mreže. IPMONT neće pokriti nikakve troškove niti prihvatiti ikakvu odgovornost za štetu nastalu kao posljedica preuzimanja informacija.

7.5. Ako Pretplatnik koristi pristup Mreži za kupovinu robe ili usluga od treće strane ili koristi priključak za usluge koje Pretplatniku pruža treća strana preko mreže IPMONT-a, IPMONT neće biti ugovorna strana takvih transakcija, osim ukoliko to nije nedvosmisleno dogovoreno. IPMONT neće prihvatiti odgovornost niti garanciju za usluge ili robu kupljenu ili naručenu preko Pretplatnikovog priključka, čak i u slučaju da za treću stranu vrši naplatu dugovanja od Pretplatnika.

7.6 Pretplatnik je saglasan da IPMONT ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi usljed privremenih ili povremenih prekida u pružanju usluga mreže. IPMONT nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpe izuzev ako se radi o šteti koja je izazvana namjerom ili grubom nepažnjom.

8. PRAVO PRETPLATNIKA NA OGRANIČENJE POTROŠNJE

8.1. IPMONT će na zahtjev Pretplatnika, omogućiti besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, kao i besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva.

8.2. IPMONT će pretplatniku dostavljati besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili SMS poruke ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika za poslednja tri mjeseca.

8.3. Pretplatnik ima pravo da od IPMONT-a zahtijeva dostavu stanja trenutne potrošnje koje nije starije od šest sati.

9. CIJENE I PLAĆANJE

9.1. Cijene Usluga i druge komercijalne uslove određuje IPMONT u skladu sa svojom poslovnom politikom.

9.2. Mjesečna pretplata za Usluge i cijene Usluga kao i sve ostale naknade koje IPMONT naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnik je javno dostupan i daje se na uvid na ovlaštenim prodajnim mjestima kao i na zvaničnom sajtu IPMONT-a. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi tarifni paketi kao i dodatne Usluge IPMONT-a.

Cijene za svaki pojedinačni tarifni paket date su u Ponudi koju korisnik potpisuje prilikom podnošenja Zahtjeva.

9.3. Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospjeća. IPMONT ne odgovara za dostavu računa. Pretplatnik se obavezuje da će odmah po isteku perioda za dostavu računa obavijestiti IPMONT o izostanku računa i zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo).

9.4. Pretplatnik ima pravo da za posljednjih šest mjeseci od dana zadnjeg obračunskog perioda, zahtijeva listing u formi koja omogućava kontrolu utroška.

IPMONT je u obavezi da podatke koji su potrebni za izdavanje listinga otpočne obezbjeđivati od dana potpisivanja Ugovora.

IPMONT nije u obavezi da izda listing u slučaju da su ti podaci nedostupni, zbog isteka vremenskog perioda za njihovo čuvanje i po nalogu o zabrani izdavanja tih podataka datog od nadležnog organa u skladu sa Zakonom.

9.5. IPMONT može u svakom trenutku da izmijeni cijene Usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom na prigodan način (putem sredstava informisanja, internet stranice IPMONT-a i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Pretplatnika zbog čega isti nije saglasan sa tom promjenom.

9.6. Pretplatnik se obavezuje da u cjelini plati u roku označenom na računu koji se ispostavlja najmanje jedanput mjesečno za ugovorene Usluge, uključujući pripadajuće obaveze po osnovu javnih prihoda (fiskalne obaveze, doprinosi, takse i dr.). U slučaju docnje u plaćanju Usluga, Pretplatnik će platiti pripadajuću zateznu kamatu. IPMONT će korisnicima kojima je ograničena usluga zbog neizmirenja obaveza izvršiti naplatu ponovne aktivacije usluge.

10. USTUPANJE UGOVORA

10.1. Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane IPMONT-a. Pri davanju saglasnosti za ustupanje Ugovora, IPMONT ima pravo da na novog Pretplatnika primjeni odredbe tačke 2. i 3. Opštih uslova.

10.2. Ugovor se može naslijediti saglasno Zakonu o obligacionim odnosima, a sa naslijeđivanjem se upodobljava slučaj univerzalne sukcesije prava i obaveza pravnog lica.

11. OGRANIČENJE I PREKID USLUGA

11.1. U slučaju docnje u plaćanju računa ili neuredne uplate IPMONT ima pravo da u roku od 5 dana od dana dostavljanja obavještenja, ograniči 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 članom 16.2. Opštih uslova.

11.2. Najava ograničenja ili prekida Usluga vrši se u pisanoj formi, poštom, elektronskim putem ili na drugi pogodan način po izboru IPMONT-a.

11.3. IPMONT može nakon obavještenja Pretplatnika, ograničiti ili prekinuti korišćenje Usluga ukoliko Pretplatnik i poslije opomene IPMONT-a nastavi da vrši zloupotrebe korišćenja Usluga

IPMONT-a. Ukoliko se nastavi sa istim i poslije isteka prekida ili ograničenja Usluga, IPMONT ima pravo da raskine ugovorni odnos. Pretplatnik je u obavezi da plaća pretplatu i za period trajanja ograničenja.

11.4. IPMONT ima pravo da privremeno isključi Pretplatnika iz mreže, ukoliko postoji sumnja da se koriste uređaji koji ometaju rad mreže ili nesmetano korišćenje uređaja drugih Pretplatnika, do otklanjanja ovih smetnji.

12. KVALITET USLUGA

12.1. IPMONT se obavezuje da Pretplatniku ponudi sledeći kvalitet servisa na kvartalnom nivou:

IPMONT garantuje raspoloživost servisa na nivou > 95%.

IPMONT garantuje minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70 % maksimalne brzine pristupa internetu.

IPMONT Pretplatniku nudi sledeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- 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 pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovore njih 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..

12.2. IPMONT pruža Usluge i servise unutar tehničkih i operativnih mogućnosti, te je moguće da Usluge i servisi neće biti dostupni u neprekidnom trajanju, bez kašnjenja. Pretplatnik je obavezan da plaća mjesečnu pretplatu i naknadu za utrošeni saobraćaj iako Usluge i servisi, iz razumljivih razloga ili više sile, u određeno vrijeme nisu dostupne.

13. PRIGOVOR

13.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti IPMONT-u prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene Usluge. Prigovor po pitanju pristupa Uslugama, Pretplatnik podnosi IPMONT-u, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun Pretplatnik podnosi 8 (osam) dana od prijema istog u pisanoj formi.

13.2. IPMONT će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke. Ukoliko IPMONT odbije prigovor ili ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može

obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

13.3. Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Pretplatniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu, ili nadoknaditi dio pretplate u mjeri u kojoj Pretplatnik nije imao pristup Uslugama.

14. ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

14.1. Pri korišćenju Usluga IPMONT-a zabranjeno je:

- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste IPMONT-u, Pretplatniku ili drugom licu, koji diskriminišu, vređaju odnosno da su neugodne, nemoralne, prijeteće, obmanjujuće, pogrдне, klevetne sadržine i sl.;
- korišćenje Usluga i uređaja na bilo koji način tako da bi se mogla ugroziti mreža i pružanje Usluga IPMONT-a,
- slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka nekom Pretplatniku odnosno drugom licu,
- objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala Pretplatnicima ili drugim licima bez njihovog pristanka ili traženja kao i slanje podataka koji sadrže lažne informacije ili dovođenje u zabludu,
- nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka Pretplatnika ili drugih lica, neautorizovan pristup tuđem korisničkom računju, podacima, uređajima i slično,
- lažno predstavljanje, probijanje ili korišćenje tuđe identifikacije, lozinke, kodova odnosno lažiranje zaglavljaja poruke,
- slanje i postavljanje sadržaja koji može ugroziti nečije uređaje odnosno aparate,
- davanje na korišćenje Usluga IPMONT-a drugim licima bez izričite dozvole IPMONT-a kao što je a ne samo otkrivanje ili davanje na korišćenje drugim licima kartice, lozinke, kodova ili uopšte bilo kog elementa na osnovu kojeg drugo lice može umjesto Pretplatnika da koristi Usluge IPMONT-a.
- vršenje radnji koje drugim Pretplatnicima onemogućavaju normalno korišćenje Usluga IPMONT-a,
- vršenje radnji koje su na bilo koji način u suprotnosti sa uputstvima i preporukama datim od IPMONT-a.

14.2. IPMONT zadržava pravo da u slučaju sumnje, prijave, prigovora ili žalbe izvrši provjeru bilo kog elektronskog podatka, fajla i/ili poruke u kome su ti podaci zabilježeni, a u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

14.3. Svako kršenje pravila predviđenih tačkom 13. Opštih uslova predstavlja povredu ugovornog odnosa između Pretplatnika i IPMONT-a.

15. PRIVATNOST I SIGURNOST

15.1. IPMONT se obavezuje da garantuje tajnost ličnih podataka Pretplatnika vezanih za korišćenje Usluga, kao i slobodu i tajnost telefonskih razgovora, poštujući pri tome važeće propise.

15.2. IPMONT određuje pretplatnički broj Pretplatnika.

15.3. Pretplatnik potvrđuje da je saglasan da ako IPMONT u cilju pružanja Usluga mora imati uvid u sadržaj poruka odnosno podataka koji se prenose putem mreže, može iste kopirati ili skladištiti, s tim da je IPMONT u obavezi da obriše informaciju o poruci odnosno podatku koji se prenosi putem mreže ili kopiju istih odmah po prestanku potrebe za odvijanjem servisa.

15.4. Podatke o saobraćaju Pretplatnika, koji se obrađuju u svrhu uspostavljanja poziva, IPMONT može čuvati u slučaju da su ti podaci neophodni za utvrđivanje iznosa korisnikovog računa odnosno ako je navedeno neophodno u cilju poštovanja i primjene pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori.

15.5. IPMONT je u obavezi da čuva sve podatke koji se odnose na ličnost Pretplatnika i pružene Usluge. IPMONT će obezbjediti da podaci o Pretplatnicama ne budu dostupni neovlašćenim licima.

15.6. IPMONT vrši 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 posljedica uključujući i moguće troškove tih mjera.

16. LIMIT I USLOVI KORIŠĆENJA

16.1. IPMONT će, na zahtjev Pretplatnika, korisnika usluga telefonije, utvrditi inicijalni limit u korišćenju Usluga.

16.2. Kada Pretplatnik dostigne utvrđeni inicijalni limit potrošnje, IPMONT je dužan da o navedenom obavesti Pretplatnika na prigodan način.

16.3. IPMONT je dužan da na Zahtjev Pretplatnika omogući istom korišćenje Usluga do utvrđenog maksimalnog iznosa za određenu Uslugu u toku obračunskog perioda. Navedeno ne može ni u kom slučaju uticati na izmjenu iznosa mjesečne pretplate za pojedinu Uslugu koju je Pretplatnik prihvatio prilikom zaključenja Ugovora odnosno prilikom Zahtjeva za uvođenje dodatnih usluga. IPMONT će na prigodan način obavještavati Pretplatnika o dostizanju određenog maksimalnog iznosa. U toku obračunskog perioda Pretplatnik može odustati od ovog ograničenja, uz obavještavanje IPMONT -a.

16.4 IPMONT ima pravo da od Pretplatnika zahtijeva naplatu računa za izvršene Usluge prije isteka obračunskog perioda, u slučaju da Pretplatnik zahtijeva raskid ugovora prije isteka obračunskog perioda.

17. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

17.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme ili na određeni minimalni period važenja koji ne može biti duži od dvije godine. Ukoliko Pretplatnik ne otkaže dalje važenje ugovora najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka minimalnog perioda važenja, ugovor se automatski produžava na neodređeno vrijeme.

17.2. IPMONT i Pretplatnik mogu zaključiti Ugovor sa posebnom odredbom o minimalnom periodu važenja Ugovora, koje određuje IPMONT u skladu sa svojom komercijalnom ponudom.

Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku.

U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Ugovor tokom minimalnog perioda važenja Ugovora 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 ili naknadu štete u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario.

17.3. IPMONT može raskinuti Ugovor u slučaju da: Pretplatnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, protiv Pretplatnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Pretplatnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima, i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima na teritoriji Crne Gore.

18. KORISNIČKI SERVIS

18.1. Za sva neophodna obavještenja odnosno za davanje određenih informacija i uputstava o korišćenju Usluga, Korisniku/Pretplatniku je na raspolaganju Korisnički servis IPMONT -a (10115). Pozivanje broja Korisničkog servisa odnosno obavljanje razgovora se ne naplaćuje.

19. MOGUĆNOST POZIVANJA HITNIH SLUŽBI

19.1. IPMONT se obavezuje da Pretplatniku usluga telefonije obezbijedi mogućnost besplatnog pozivanja ka brojevima hitnih službi.

19.2. 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.

20. SERVISNE INFORMACIJE

20.1. IPMONT može povremeno slati Korisniku/Pretplatniku servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa Uslugama koje pruža. U slučaju da U slučaju da Pretplatnik ne želi da prima ovu vrstu informacija, može u svakom trenutku pozivanjem broja Korisničkog servisa izvršiti obustavu daljeg primanja istih. IPMONT ni u kom slučaju ne odgovara za reklamne ili informativne sadržaje usluga koje obezbjeđuju treća lica preko mreže Ipmont-a.

21. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

21.1. Za sve što nije predviđeno odredbama Opštih uslova ili Ugovora, primenjuju se odredbe pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori koji regulišu materiju u pitanju. 20.2. Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se na sve Pretplatnike.