

PRAVILNIK

o

opštim uslovima za telekomunikacione usluge izbora operatora (Carrier Selection), PTTI – 1011

Opšti uslovi poslovanja za ovdje navedene telekomunikacione usluge (u nastavku OUP) su opšti uslovi poslovanja društva PTT Inženjering D.O.O. iz Podgorice (u daljem tekstu PTTI) koji određuju uslove, rokove i način pružanja i korišćenja usluga, prava i obaveze između PTTI i korisnika usluga.

Usluge za koje važe OUP su prenos govora preko mreža baziranih na Internet protokolu (u nastavku PTTI, 1011 ili usluge) i usluge koje su sa njom povezane.

1. Značenje pojmova

- **Korisnik** je pravno ili fizičko lice koje je sa PTTI sklopilo korisnički ugovor, koristi raspoložive usluge za privatne ili poslovne svrhe i na osnovu trenutnog cjenovnika plaća sve usluge koje mu PTTI po ugovoru pruža.
- **Cjenovnik usluga** (u nastavku cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje PTTI pruža korisniku po korisničkom ugovoru i sastavni je dio ugovora. Obzirom da su cijene varijabilne i zavise od trenutnih uslova poslovanja u međunarodnom i domaćem telefonskom saobraćaju, cjenovnik je podložan promjenama u skladu sa uslovima preciziranim u OUP. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, cijene obavljanja telefonskog saobraćaja prema fiksnim i mobilnim mrežama za sve destinacije, cijene postupka opominjanja i naplate.
- **Korisnički ugovor** (u nastavku ugovor ili međusobni ugovor) je međusobni ugovor između PTTI i korisnika kojim se definišu uslovi za pružanje i korišćenje usluga i uređuju prava i obaveze za izabrane usluge.
- **1011 Kartica** – Kartica u apoenima 5,00 i 10,00 € koja predstavlja pre-paid način naplate usluge izbora operatora.
- **PIN kod** – jedinstveni niz numeričkih znakova koji služi za autentifikaciju 1011 kartice.
- **IVR** – predstavlja interaktivni govorni automat (govorna mašina) sa kojim korisnik komunicira biranjem brojeva na svom telefonskom aparatu sa tonskim biranjem. Interaktivni govorni automat čine snimljene govorne poruke različitog sadržaja, a korisnik biranjem brojeva na svom telefonu bira i sadržaj koji želi da sluša sa govornog automata.
- **Agencija za telekomunikacije** (Agentel) je nezavisna regulatorna institucija koja, na nivou države Crne Gore, reguliše oblast telekomunikacionog i poštanskog saobraćaja.
- **Operator** je pružaoac telekomunikacionih usluga, u našem slučaju društvo PTTI d.o.o.
- **PTTI usluga izbora operatora** (*Carrier Selection*) je osnovna usluga, gdje korisnik fiksnog telefonskog priključka dominantnog operatora (trenutno Crnogorskog Telekom), može jednostavno izabrati operatora za nacionalne i međunarodne pozive na način da, prilikom svakog pojedinačnog poziva, bira predbroj (predbroj PTTI-a je 1011) za izbor operatora u skladu sa Pravilnikom o izboru i predizboru operatora. („Sl. list RCG” br. 32/07).
- **Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju dopunu osnovne usluge.
- **PTTI mreža** predstavlja hardver, softver i ostalu telekomunikacionu opremu u sistemu SI 3000 MSCN u vlasništvu, kojom upravlja PTTI, a koja preko Internet mreže omogućava povezivanje korisnika sopstvene ili drugih PSTN mreža sa odabranim nacionalnim ili međunarodnim destinacijama.
- **Telefonski priključak** je priključak koji korisniku, odnosno korisnicima, omogućava upotrebu javno dostupne telefonske usluge.
- **PSTN** (*Public Switched Telephone Network*) mreža je fiksna javna telefonska mreža.
- **Prepaid usluga** – TK usluga koju korisnik plaća unaprijed PTTI-u kupovinom odgovarajuće prepaid kartice i za koju nije potrebno zaključivati korisnički ugovor
- **Postpaid usluga** – TK usluga za koju je potrebno zaključiti korisnički ugovor i koju korisnik plaća po osnovu ispostavljenih mjesečnih računa, i to na kraju svakog mjeseca.
- **Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog korisnika ili ponovno uključanje već postojećeg korisnika.
- **ETSI** je evropski institut za telekomunikacione standarde

2. Informisanje

PTTI omogućava pravnim i fizičkim licima informacije o:

- mogućnostima, vrstama i načinima priključenja;
- načinima korišćenja usluga u PTTI mreži;
- cijenama usluga;
- podacima i specifikacijama koji su potrebni za sklapanje ugovora.

Navedene informacije bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacione odnose između PTTI i korisnika.

Informacije o vrstama i načinima priključivanja, o vrstama usluga i o cijenama, te drugim elementima ugovora, pravna i fizička lica mogu dobiti:

- u sjedištu preduzeća PTTI i kod ovlašćenih partnera (dilera),
- na telefonskom broju 020 / 624 338 ili 078 /900005 i 10115,
- na web stranici PTTI-a: www.ptting.com.

OUP se može naći na web strani PTTI-a, u sjedištu preduzeća ili kod ovlašćenih partnera (dilera).

PTTI zadržava pravo da promijeni bilo koju odredbu OUP ili cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava korisnike u javnim medijima, na svojoj web strani, slanjem obavještenja uz redovan mjesečni račun, ili na drugi primjeren način za obavještanje korisnika. Korisnik se obavezuje da redovno prati moguće promjene koje će biti objavljivane na gore

navedenim adresama, pri čemu se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka roka od mjesec dana, znači prihvatanje promijenjenih odredbi OUP i cjenovnika.

3. Opis usluga

Usluga PTTI 1011 je uspostavljanje govornih veza sa fiksnog telefonskog priključka PSTN mreže dominantnog telekom operatora, sa drugim telefonskim mrežama u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju, a može sadržavati i druge usluge koje izabere korisnik.

Radi lakše kontrole troškova osmišljena je i prepaid varijanta usluge PTTI 1011 korištenjem kartica u odgovarajućim apoenima.

Korisniku se omogućava pristup do usluge preko PSTN mreže i telefonskog aparata koji mora imati mogućnost tonskog biranja.

PTTI će korisniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga koje su tehnički izvodljive na mrežnoj infrastrukturi namijenjenoj izvršenju usluge PTT 1011.

PTTI pruža usluge i obezbjeđuje kvalitet usluga u skladu sa relevantnim ETSI standardima i preporukama.

4. Međusobna prava i obaveze

Odnos između PTTI i korisnika, pored važećih zakona i propisa, uređuje i međusobni ugovor čiji su sastavni dijelovi OUP i cjenovnik usluga. OUP dopunjavaju i posebni dogovori među ugovornim stranama u istom ugovoru i jednako su obavezujući. Ukoliko OUP i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe ugovora.

Sa potpisom ugovora, korisnik potvrđuje da je upoznat sa odredbama važećeg OUP sa kojim se slaže, kao i sa važećim cjenovnikom i ugovorom i da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

Obje ugovorne strane aktivno i bez nepotrebnih zakašnjenja obavještavaju jedna drugu o svim aktivnostima koje utiču na važenje ugovora ili bilo koje pojedinačne odredbe iz ugovora, ili na mogućnost, kvalitet, ili uslove izvršenja bilo koje obaveze iz ugovora.

4.1. Prava i obaveze PTTI

PTTI ima mogućnost oblikovanja različitih vrsta pristupa, odnosno paketa koji se mogu naručiti a koji uključuju razne usluge. Sadržaj i cijene usluga su određene cjenovnikom.

PTTI omogućava korisniku stalno korištenje telekomunikacijskih usluga PTTI 1011 u obimu, po uslovima i odredbama ugovora, te po cijenama koje su određene u cjenovniku.

PTTI može uvesti određene popuste na cijenu usluga za jednog ili više korisnika u cilju povećanja broja korisnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog korišćenja raspoloživih kapaciteta. Ovi popusti će biti precizirani Ugovorom ili njegovim Aneksom i potvrđeni od obje strane.

PTTI može privremeno ili u potpunosti prekinuti pružanje usluga, odnosno otkazati ugovor u skladu sa OUP i ugovorom.

PTTI će obračunavati obavljene saobraćaj, te sve ostale ugovorene usluge po važećem cjenovniku. PTTI izvršava promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika i kada je potvrde obje ugovorne strane u ugovoru ili Aneksu ugovora, najkasnije u roku koji je određen za izvršenje promjena i koji je naveden u ugovoru, OUP i važećem cjenovniku.

PTTI održava telekomunikacionu infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvaliteti koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odgovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama OUP i međusobnog ugovora.

PTTI u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravlja svaki kvar koji je prouzrokovan greškom PTTI.

PTTI takođe popravlja i kvarove koje je djelimično ili u cjelini prouzrokovao korisnik, i to na račun korisnika i pod uslovima i odredbama koji su posebno dogovoreni između PTTI i korisnika, i to za svaki slučaj posebno.

PTTI unaprijed obavještava korisnika o svim ograničenjima, prekidima, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su PTTI-u poznate unaprijed, i to na svojoj web strani www.ptting.com, te pismeno ili e-mailom, najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.

PTTI organizuje centar za pomoć korisnicima gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć radi efikasnog korišćenja usluga ili izvršiti prijavu kvarova. Centar za pomoć korisnicima je dostupan svakim danom do 21,00 časova na telefone 078 900005 i 10115.

4.2. Prava i obaveze korisnika

Ugovorene usluge korisnik može koristiti samo za sopstvene potrebe. Korisnik ne smije nuditi, davati niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa PTTI bilo kojem trećem licu.

Korisnik se obavezuje da zaštititi dodijeljene lozinke koje može sam mijenjati, PIN kodove za korišćenje usluga od otkrivanja i/ili neovlašćene upotrebe. Kao uslov za korišćenje govorne usluge izbor operatora 1011, korisnik je dužan imati sklopljen ugovor o pretplatničkom odnosu u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži sa dominantnim operatorom na lokaciji korisnika. U slučaju otkazivanja tog ugovora, korisnik gubi pravo korišćenja usluge izbor operatora, osim ukoliko ugovorom nije drugačije određeno.

Korisnik je odgovoran za ispravno funkcionisanje telefonskog aparata i pretplatničke telefonske linije uključujući i kućnu telefonsku instalaciju za čije održavanje je odgovoran pristupni operator.

Korisnik je saglasan da će uslugu koristiti na način koji je u skladu sa OUP i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima.

Korisnik mora dobro voditi računa o opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u PTTI mreži i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika iz PTTI mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik je dužan pismeno obavijestiti PTTI o promjeni svojih podataka koje je naveo u ugovoru, najkasnije u roku od 5 dana po nastanku promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog neblagovremenog obavještanja o bitnim promjenama podataka iz ugovora, idu na teret korisnika.

4.3. Prava i obaveze ugovornih strana

PTTI može prenijeti prava i obaveze iz međusobnog ugovora na treće lice, uz prethodno obavještanje i saglasnost korisnika.

PTTI može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga zbog tehničkih, operativnih ili pravnih razloga koji onemogućavaju pružanje usluga.

Dostavljeni račun za ostvarene usluge se ujedno smatra i opomenom pred isključenje ukoliko se isti ne plati u roku od 15 dana od dana izdavanja računa.

PTTI će korisnika ponovo uključiti u sistem i omogućiti mu korišćenje usluga kada prestanu da važe razlozi zbog kojih je privremeno isključen.

PTTI može korisniku za svako zakašnjenje plaćanja usluga preko ugovorenog roka plaćanja, obračunati zatezne kamate u skladu sa važećim zakonima koji regulišu kašnjenje plaćanja.

PTTI može promijeniti tehničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za pravilno korišćenje usluga od strane korisnika. O njihovom novom obliku i sadržaju PTTI mora korisnika obavijestiti najmanje mjesec dana prije predviđenih promjena.

5. Sklapanje i raskidanje ugovora

PTTI će u roku od 1 dana od dana prijema potpisanog korisničkog ugovora izvršiti spajanje korisnika na PTTI mrežu i provjeriti tačnost podataka koje je korisnik naveo u ugovoru, a u slučaju nejasnoća, u dogovoru sa korisnikom, ispuniti nedostajuće podatke o pristupu uslugama. Korisnik je odgovoran za istinitost podataka navedenih u ugovoru. Korisnik je dužan predložiti dokumente za identifikaciju i ostale dokumente sa kojima dokazuje da ispunjava sve uslove za sklapanje međusobnog ugovora.

U slučaju da korisnik pošalje u PTTI nepotpuno ispunjen ili nepotpisan obrazac ili ukoliko ne posjeduje zahtjevano dokaze o informacijama navedenim u obrascu ili platežnoj sposobnosti, PTTI može odbiti sklapanje ugovora.

PTTI sklapa ugovor sa svakim fizičkim ili pravnim licem koje ispunjava sljedeće uslove:

Fizičko lice:

- da je punoljetno;
- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema PTTI;
- da je pretplatnik Crnogorskog Telekom sa kojim PTTI ima potpisan Ugovor o interkonekciji i aktiviranu uslugu Izbora operatera.

Pravno lice

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema PTTI;
- da sklopi ugovor sa PTTI direktno ili preko ovlašćenog zastupnika;
- da je pretplatnik Crnogorskog Telekom sa kojim PTTI ima potpisan Ugovor o interkonekciji i aktiviranu uslugu Izbora operatera.

Prepaid korisnik PTTI postaje kupovinom 1011 kartice i aktivacijom iste preko IVR servisa na besplatnom telefonskom broju 10111, a korisnički status mu prestaje nakon potrošene ukupne vrijednosti kartice.

PTTI zadržava pravo odbijanja sklapanja ugovora u slučaju da je korisnik već bio isključen zbog grubog kršenja ugovora kod PTTI ili drugog operatera, o čemu suprotnu stranu obavještava u roku od najkasnije osam dana.

U slučaju da se PTTI odluči za sklapanje ugovora, pripremljene i nepotpisane ugovore, zajedno sa osnovnim informacijama za pristup uslugama, PTTI šalje korisniku na potpis. Korisnik je dužan vratiti jedan primjerak potpisanog ugovora koji pripadaju PTTI u roku od 7 dana od dana kada je korisnik primio ugovor na potpis.

Ugovor stupa na snagu od momenta kada ga potpišu obje ugovorne strane i kada korisnik izmiri obaveze po eventualnom predračunu, izdanom od strane PTTI.

PTTI zadržava pravo da trenutno isključi korisnika iz svoje mreže ukoliko ustanovi da se korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama OUP i ukoliko je kršio međusobni ugovor ili važeće propise, sve dok se ne otklone razlozi isključenja. Ukoliko korisnik ne otkloni razloge zbog kojih je isključen u roku koji je određen u opomeni koju PTTI šalje korisniku, PTTI zadržava pravo da trajno prekine međusobni ugovor sa korisnikom.

Korisnik može bilo kada otkazati ugovor, s tim da o tome obavijesti PTTI 7 (sedam) dana prije dana sa kojim zahtijeva raskid ugovora.

5.1. PTTI može radi ozbiljnog kršenja odredbi ugovora bilo kada prekinuti međusobni ugovor, pri čemu prekid nastupa odmah. Ozbiljno kršenje ugovora podrazumijeva:

- korisnik kasni sa plaćanjem cjelokupnog ili djelimičnog iznosa računa više od 20 dana od dana izdavanja računa za korišćenje usluga,
- korisnik i nakon opomene od strane PTTI krši važeće zakone, OUP ili ugovor,
- priključenje koja na bilo koji način ugrožava funkcionisanje javne TK mreže,
- uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika
- neovlašćeno davanje TK usluga trećem licu
- lažno predstavljanje identiteta i adrese pretplatnika
- zloupotreba telefonske 1011 kartice

6. Privremeno isključenje

Korisnik može na vlastiti trošak zahtijevati privremeno isključenje, ali najviše za period od tri mjeseca u tekućoj godini. Korisnički ugovor u tom periodu miruje. Korisnik u tom periodu nije obavezan plaćati troškove mirovanja ugovora u skladu sa važećim cjenovnikom usluga, osim troškova koji bi obuhvatali neophodne radove osoblja PTTI na mrežnoj infrastrukturi korisnika, odnosno na dektiviranju i ponovnom aktiviranju usluge. Korisnik za privremeno isključenje podnosi pismeni zahtjev PTTI.

7. Promjena ugovorenih usluga

Korisnik može zahtijevati promjenu ugovorenih usluga dolaskom u prostorije PTTI, putem e-maila ili putem pisma, poslanog na adresu PTTI. PTTI zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

PTTI izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju Aneksom ugovora, najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjena i koji je naveden u ugovoru, te u važećem cjenovniku.

Međusobni ugovor se može promjeniti samo na jedan od sljedećih načina:

- Zamjenom starog ugovora za novi, koji su potpisali ovlašteni zastupnici ugovornih strana.
- Sa brojevima označenim Aneksom ugovora, koje su potpisali ovlašteni zastupnici ugovornih strana.

8. Prenos ugovora

Ukoliko dođe do promjene ugovora o pretplatničkom odnosu sa pristupnim operatorom na istoj lokaciji, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, korisnički ugovor sa PTTI može se prenijeti na novog korisnika pri čemu on preuzima prava i obaveze prijašnjeg korisnika. Ukoliko u roku od 10 dana po prijemu pismene opomene za plaćanje računa, novi korisnik ne izmiri sve prispjele obaveze starog korisnika, PTTI može prekinuti pružanje usluga po ugovoru ili jednostrano otkazati ugovor.

Prenos ugovora se uređuje ugovorom kojim su određena prava i obaveze iz međusobnog ugovora.

Na pismeni zahtjev korisnika i na njegov trošak, PTTI može izvesti isključenje korisničkog broja na dosadašnjoj lokaciji i priključenje novog pretplatničkog broja na drugoj mrežnoj priključnoj tački-lokaciji.

9. Tehnički uslovi

Priključenje na PTTI mrežu može izvesti samo PTTI ili njegov ovlašćeni izvođač.

Priključenje terminalne opreme, odnosno druge potrebne pripremne radnje, može u cjelosti izvesti sam korisnik, a na zahtjev korisnika te poslove može obaviti i PTTI, odnosno izvođač kojeg ovlasti PTTI.

Ukoliko korisnik odustane od ugovora prije nego što se završi priključenje, a PTTI je do tada već izveo određene pripremne radnje, korisnik je dužan PTTI-u izmiriti troškove za obavljene posao.

Za uspješno priključenje korisnika na PTTI mrežu, te uspostavljanje i korišćenje usluga korisnik mora obezbjediti sljedeće tehničke uslove:

1. zaključen ugovor o pretplatničkom odnosu sa pristupnim telekomunikacionim operatorom i aktiviran pretplatnički broj,
2. svu potrebnu i funkcionalno ispravnu kućnu instalaciju,
3. analogni telefonski aparat sa tonskim biranjem za potrebe korišćenja usluge,
4. za korišćenje prepaid usluge korisnik mora imati i validnu 1011 karticu.

Korisnik smije u vezi sa korišćenjem usluga PTTI 1011 upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim standardima.

PTTI ili njegov ovlašćeni izvođač je po ugovoru dužan korisniku omogućiti upotrebu usluga tako što će uspostaviti vezu između korisnika i usluge PTTI 1011 uz provjeru kvalitete priključka na PSTN mrežu.

Rok za uspostavljanje usluge PTTI 1011 je do mjesec dana od dana kada obje ugovorne strane potpišu ugovor. Ukoliko je predviđeno plaćanje jednokratne naknade za aktiviranje usluge, PTTI će predviđeni iznos obračunati uz prvi redovni mjesečni račun, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati naručene usluge. Korisnik dodatno plaća priključenje na PTTI mrežu pod uslovom da je PTTI morao izvoditi opsežne radove na promjeni infrastrukture korisnika, djelimičnoj ili potpunoj promjeni kućne telefonske centrale ili druge radove koji nisu obuhvaćeni osnovnim ugovorom a za koje je PTTI morao angažovati treće lice.

Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada PTTI priključi korisnika na PTTI mrežu i/ili kada se uspješno uspostave usluge. PTTI počinje sa obračunavanjem usluge, od dana uspješnog uspostavljanja usluge. Uspješnim uspostavljanjem usluge aktivirano je korišćenje izabranih usluga. Korisnik se obavezuje da će plaćanje uspostavljanja priključka na PTTI mrežu i druge obaveze iz međusobnog ugovora, izmiriti u skladu sa važećim cjenovnikom na osnovu ispostavljenog računa.

10. Korišćenje usluga za vlastite potrebe

Pravo korišćenja usluga po međusobnom ugovoru ne može se prenositi. Korisnik ima pravo koristiti usluge samo za vlastite potrebe, a bez prethodne pismene dozvole PTTI, neće ih niti u jednom obliku nuditi drugim pravnim ili fizičkim licima.

U slučaju preseljenja korisnika, može se prenijeti priključak na uslugu PTTI 1011, u skladu sa tehničkim mogućnostima koje postoje na novoj lokaciji korisnika. Ukoliko PTTI nema dodatnih troškova u vidu radova na promjeni infrastrukture korisnika, djelimičnoj ili potpunoj promjeni kućne telefonske centrale ili drugih radova koji nisu obuhvaćeni osnovnim ugovorom a za koje je PTTI mora angažovati treće lice, korisnik ne plaća preseljenje priključka.

11. Upotreba lozinki

Korisnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinki koje je dobio za korišćenje usluge. PTTI će onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga korisnik lično obavijesti o mogućoj zloupotrebi dolaskom u prostorije PTTI uz obaveznu identifikaciju. PTTI zadržava pravo provjere identiteta korisnika koji traži izmjenu lozinki pismenim putem. PTTI ne odgovara za sadržaj ili podatke do kojih korisnik i drugi dolaze preko priključka i ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog toga.

12. Privatnost i sigurnost

PTTI za prenos govora i razmjenu podataka i drugih oblika komuniciranja u cjelini koristi mreže koje su pod nadzorom trećih lica. Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko ovih mreža mogu uticati na narušavanje privatnosti. PTTI prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone RCG koji se odnose na područje privatnosti komunikacija. PTTI se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, bez prethodnog dopuštenja, neće zotkriti nikakve podatke, privatne ili druge, trećim licima, osim ako bi to bilo potrebno u slučaju važećih zakona i propisa RCG.

13. Povjerljive informacije

Ugovorne strane čuvaju povjerljive informacije i podatke u skladu sa zakonom. Ova obaveza se odnosi na sve podatke koji su dati u svrhu sklapanja ugovora. Te informacije se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju razotkriti ni jednom trećem licu i obje strane dužne su obezbijediti da se te informacije ne zloupotrijebe.

14. Održavanje opreme

Korisnik se obavezuje da će o svom trošku nabaviti, instalirati i održavati terminalnu opremu i kućnu telefonsku instalaciju koje nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korišćenje usluga.

PTTI se obavezuje korisniku pružati kvalitetnu uslugu kroz sopstvenu mrežu i pristup do drugih mreža u RCG ili u inostranstvu. PTTI održava svoju mrežu i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima.

PTTI ima svoj call centar za pomoć korisnicima koji brine za prijavu i otklanjanje kvarova i koji korisnicima pruža pomoć za efikasno korišćenje usluga.

Korisnik se obavezuje da će PTTI ili njegovom ovlašćenom izvođaču omogućiti nesmetan pristup do telekomunikacionih uređaja ukoliko to bude potrebno zbog uspostavljanja priključka, održavanja i otklanjanja eventualnih grešaka u radu usluge.

Korisnik mora dobro voditi računa o svojoj opremi i održavati je u takvom stanju da ne ugrožava integritet mreže. Kršenje pravila iz ovog i prethodnog stavka smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika iz PTTI mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

PTTI zadržava pravo povremenih kraćih smetnji prilikom pružanja usluga iz svoje nadležnosti, zbog obaveznog održavanja. Pri tome će korisnika o tome unaprijed obavještavati ukoliko to bude moguće.

PTTI smije privremeno prekinuti pružanje usluga i kada je to potrebno zbog poslova održavanja, proširenja kapaciteta, osavremenjivanja ili optimizacije mreže. Takav prekid mora najaviti korisnicima ili to javno objaviti najmanje 48 sati unaprijed. PTTI se obavezuje da će sve neophodne radove iz domena redovnog održavanja sistema izvoditi u periodima smanjenog intenziteta telefonskog saobraćaja (u ranim jutarnjim satima). Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za izvođenje radova.

PTTI smije privremeno prekinuti pružanje usluga ukoliko je to neophodno zbog greške ili kvara, prirodne ili druge nepogode i slično. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za otklanjanje uzroka kvara.

15. Zloupotreba priključka

U slučaju da korisnik ne upotrebljava priključak i opremu u skladu sa međusobnim ugovorom, prouzrokuje smetnje na PTTI ili internet mreži, ometa rad drugih korisnika ili neovlašćeno pristupa podacima preko mreže, PTTI ima pravo takvog korisnika odmah isključiti sa mreže, opomenuti ga i u slučaju da korisnik ne otkloni uzroke isključenja, prekinuti ugovor bez vraćanja bilo kakve odštete i staviti mu na teret sve troškove nastale njegovim postupcima.

16. Ograničenja korišćenja usluga

Bez prethodnog pismenog odobrenja PTTI-a korisniku je izričito zabranjeno prenositi prava koja proizilaze po međusobnom ugovoru na treću osobu. U slučaju da PTTI ustanovi da je korisnik prenio prava na treće lice bez pismenog odobrenja, PTTI ima pravo prekinuti ili ograničiti ugovor bez prethodnog upozorenja, kao i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na osnovu aktivnosti korisnika koje su opisane u ovom stavu. PTTI nakon takvog prekida ili ograničenja u pružanju usluga mora najkasnije u roku od tri dana obavijestiti korisnika o razlozima i zatražiti prekid aktivnosti iz ovoga stava.

17. Isključenje usluga

PTTI može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor bez otkaznog roka u slučaju kada korisnik:

1. zloupotrebljava priključak u skladu sa članom 15. OUP - Zloupotreba priključka,

2. ne prilagodi djelovanje terminalne opreme važećim propisima u roku od 5 dana od prijema pismenog upozorenja ili nakon ponovnog uključanja neprilagođene terminalne opreme,
3. ne izmiri dug iz ugovora o korišćenju u roku od 30 dana od dana kada je račun ispostavljen, odnosno u vremenu koje je navedeno u pismenoj opomeni,
4. ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi PTTI ili njegov ovlašćeni izvođač, ukoliko smetnje na mreži potiču iz priključne tačke na lokaciji korisnika, ni 5 dana od prijema pismene opomene,
5. ukoliko svojim upravljanjem ili obavještenjima uznemirava ili na drugi način ometa druge korisnike,
6. dopušta i/ili se služi davanjem pristupa usluzi na upotrebu trećim licima,
7. korisnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja PTTI-a,
8. korisnik ne obavjesti o promjenama podataka koji utiču na korisnički ugovor 5 dana nakon prijema pismenog upozorenja PTTI-a.

Sa prekidom ugovora na osnovu odredbi iz ovog člana, prekidaju se međusobna prava i obaveze između PTTI i korisnika, osim za nepodmirene obaveze, jer sa prekidom ugovora ostaje obaveza korisnika da izmiri sve preostale obaveze za korišćenje za zabrane usluge do dana isključenja korisnika sa mreže PTTI.

18. Raskidanje ugovora

Korisnik može pismeno prekinuti ugovor bilo kada. Otkazivanje ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljeno lično, faxom, e-mailom ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje ugovor. PTTI zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

Otkaz ugovora počinje važiti sa prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je PTTI primio važeći pismeni otkaz. Prijem otkaza se dokazuje sa povratnicom ili, ukoliko je otkaz bio lično predat, sa potvrđenim prijemom pisma otkaza.

Bilo koja od ugovornih strana može, u slučaju kršenja obaveza iz ugovora koji su materijalno dokazivi, otkazati međusobni ugovor u pismenom obliku bez otkaznog roka, ukoliko se strane pismeno ne dogovore drugačije.

Korisnik je dužan u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora. Ukoliko korisnik ne omogući da PTTI izvede isključenje, dužan je do dana izvođenja isključenja izmiriti svoje obaveze kao da je priključen. Nakon prekida ugovora, ugovorne strane su dužne izmiriti međusobne obaveze u roku od 7 dana od dana prekida ugovora.

19. Cijene, obračun i plaćanje obaveza

Cijene osnovnih i dodatnih usluga i njihovo priključenje određene su cjenovnikom. Cijene su bazirane na troškovima uspostavljanja, održavanja i upravljanja sistemom za pružanje usluga.

Obračun troškova vrši se u skladu sa ugovorom od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora. Svaka promjena koja se tiče prestanka pružanja usluga, obračunava se sa danom prestanka pružanja usluga.

Cijena poziva određuje se prema dužini trajanja poziva, zonalnoj udaljenosti i koristi se obračunska jedinica sekunda za postpaid korisnike usluge izbor operatora 1011. Osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano, obračunski period za ostvareni saobraćaj je jedan mjesec. Korisnik ne plaća mjesečnu pretplatu za uslugu izbor operatora.

PTTI zadržava pravo promjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku. Cijene usluga se mijenjaju u skladu sa promjenama cjenovnika. PTTI obavještava korisnike o promjeni cjenovnika u javnim medijima, te na svojoj web stranici na adresi www.ptting.com. Nove cijene počinju da važe mjesec dana nakon javne objave promjene cjenovnika.

Korisnik je odgovoran za korišćenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korišćene preko pristupa PTTI 1011 uslugama, bez obzira na to ko ih je koristio.

PTTI izdaje račune za pružene usluge najkasnije do 5-tog dana u mjesecu za protekli mjesec u skladu sa cijenama i pravilima koji su određeni cjenovnikom usluga. PTTI izdaje račun koji sadrži najmanje sljedeće elemente:

1. obračunski period;
2. telefonske brojeve sa kojih se koristi usluga;
3. vrsta i iznos svih mogućih drugih jednokratnih troškova u obračunskom razdoblju za koje se izdaje račun;
4. pojedinačni i zbirni iznos duga za sve aktivirane priključke ;
5. vrsta i iznos svih mogućih drugih mjesečnih troškova;
6. u slučaju potrebe i listing obavljenih poziva sa troškovima za period za koji se ispostavlja račun;
7. ukupan iznos računa;
8. rok plaćanja;
9. napomenu da se račun ujedno smatra i opomenom ukoliko se isti ne plati u roku od 15 dana od dana izdavanja računa.

Jednokratna naknada za aktiviranje usluge izbor operatora se obračunava sa danom kada ugovor stupa na snagu.

Obavljeni pozivi i dopunske usluge se obračunavaju mjesečno u sljedećem mjesecu nakon korištenja usluga u skladu sa cjenovnikom. Za obračun poziva i usluga se upotrebljavaju podaci dobiveni iz billinga sistema SI 3000, vlasništvo PTTI-a. U slučaju mogućeg odstupanja u evidenciji saobraćaja internog tarifnog sistema korisnika od evidencije u billingu PTTI, kao relevantni podaci za obračun se uzimaju podaci PTTI-a. Izuzetak navedenom čine pozivi obavljeni od strane prepaid korisnika (korisnici koji su kupili 1011 karice i aktivirali kredit pomoću PIN koda) kod kojih se obračun vrši odmah nakon razgovora i utrošena suma novca odbija od ukupnog iznosa kredita na kartici. Ovi korisnici mogu u svakom trenutku provjeriti stanje kredita pozivom na besplatni telefonski broj 10115 ili na web strani PTTI-a www.ptting.com→provjera računa→prepaid korisnici .

Korisnik mora platiti račun u roku od 15 dana nakon ispostavljanja računa, odnosno do dana označenog na računu, osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano ili je drugim zakonskim propisom predviđeno drugačije.

Ukoliko korisnik nije do 15-tog dana u mjesecu primio račun za usluge koje su obavljene u prethodnom mjesecu, o tome je dužan obavijestiti PTTI, obzirom da se smatra da je račun primio dva dana nakon slanja računa. Korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. PTTI je dužan korisnika koji kasni sa plaćanjem opomenuti i dati mu dodatni rok od 10 dana za izmirenje obaveza. U slučaju kašnjenja pri plaćanju, PTTI korisniku zaračunava troškove opomene po cjenovniku i zakonom propisane zatezne kamate. Ukoliko korisnik ne izmiri obaveze PTTI ima pravo da ga isključi, ograniči upotrebu korisničkih usluga ili da prekine međusobni ugovor. Ponovno priključenje je moguće na zahtjev i trošak korisnika, ali prethodno korisnik mora izmiriti sve zaostale i tekuće obaveze i pod uslovom da ugovor već nije raskinut.

20. Povrat neiskorištenih sredstava

Korisnik koji koristi usluge i korisničke pakete za koje je predviđeno plaćanje unaprijed može zatražiti povrat neiskorištenih a unaprijed plaćenih sredstava isključivo pismenim putem. PTTI će izvršiti povrat neiskorištenog pretplaćenog iznosa koji je veći od 10,00 €, samo u slučaju da PTTI nije bio u mogućnosti da pruži uslugu izbor operatora za prepaid korisnike u periodu dužem od 7 dana. Iznosi manji od 10,00 € se ne vraćaju.

21. Prigovori na račun

Korisnik ima mogućnost, u slučaju neslaganja sa količinom ili vrstom usluga koje su mu zaračunate, da u roku od 8 dana po prijemu računa pošalje pismeni prigovor sa obrazloženjem na adresu preduzeća PTTI. Ukoliko korisnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora. Ukoliko korisnik zahtjeva detaljni izvještaj, počinje teći osmodnevni rok po prijemu detaljnog izvještaja. U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za odlučivanje ili je potrebno dodatno proučiti određene okolnosti, odnosno provjeriti dejstva koja bi mogla uticati na odluku, PTTI o tome obavještava korisnika koji ulaže prigovor, u roku od 8 dana po prijemu prigovora. Prigovor ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa, ili prosječnog iznosa za tri prethodna obračunska perioda. PTTI odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti zahtjev, i najkasnije 10 dana od dana primanja zahtjeva pismeno obavještava korisnika o svojoj odluci. Ukoliko PTTI odluči da prihvati reklamaciju na izdani račun ili način obračunavanja, PTTI korisniku vraća sve pretplaćene iznose koji su predmetom reklamacije. PTTI vraćanje svih pretplaćenih iznosa izvršava u roku od 15 dana nakon donošenja odluke. Ako je odlukom PTTI-a dostavljeni prigovor korisnika odbijen, ili je istekao rok za odlučivanje po prigovoru, korisnik ima pravo da podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 dana. Agencija će po žalbi korisnika odlučiti u roku od 30 dana od dana dobijanja žalbe.

22. Prigovori na postupke i odluke PTTI

Korisnik ima pravo uložiti pismeni prigovor na sve odluke i postupke PTTI. Prigovor se mora uložiti 15 dana od dana kada je nastala sporna odluka ili postupak. Računa se da je prigovor pravovremen ukoliko je poslan poštom preporučeno zadnji dan isteka roka. Ukoliko rok ističe u subotu, nedjelju, praznik ili neradni dan, smatra se pravovremenim ukoliko je uložен prvog radnog dana. PTTI o prigovoru korisnika odlučuje na osnovu dokumentacije, a može korisnika pozvati i na razgovor. Ukoliko PTTI u roku od 15 dana po prijemu prigovora ne donese odluku o njemu, korisnik može uložiti prigovor Agenciji za telekomunikacije u skladu sa odredbama Dozvole za pružanje usluga prenosa govora preko mreža baziranih na internet protokolu.

23. Promjena podataka

Korisnik se obavezuje da će o svakoj promjeni podataka obavijestiti PTTI pismenim putem, najkasnije 5 dana od dana nastanka promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještanja o promjenama, padaju na teret korisnika. PTTI uvažava promjene od dana dospjeća pismenog obavještanja i uvažava ih u prvom sljedećem obračunu usluga, a nikako promjenu ne obračunava unazad.

24. Odgovornost za štetu

Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzročila i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani. Odgovorna strana dužna je nadoknaditi štetu u dokazanom stvarnom iznosu. PTTI ne odgovara za bilo kakve gubitke, oštećenja, otuđenje ili promjene opreme i podataka koje korisnik šalje, prima, prosjeđuje ili čuva u okviru privatne ili javne mreže. PTTI ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa ugovorenim uslugama, ukoliko se pristup vrši preko infrastrukture koja je pod nadzorom i upravljanjem trećih lica. Odmah kada korisnik sam prepozna, ili kada mu PTTI dokaže bilo kakvu štetu koja je PTTI-u nanešena zbog krivice korisnika, korisnik je dužan u roku od 15 dana uplatiti PTTI odgovarajući iznos na račun PTTI u skladu sa uslovima koja su određena ugovorom i OUP.

25. Odgovornost i viša sila

PTTI nije odgovoran ako dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenje brzine prenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje PTTI nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. PTTI ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa PTTI mreži. PTTI neće biti odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole PTTI i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste PTTI. PTTI se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti korisnika na najbrži i najefikasniji način. PTTI se obavezuje da, po prestanku djelovanja više sile, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru. PTTI ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada usluga nije dostupna zbog:

- prestanka snadbijevanja električnom energijom na lokaciji korisnika ili pristupnoj mreži sve dok traje prekid.
- prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid.
- prekida ili prevelikog šuma na PSTN mreži ili kućnoj instalaciji ukoliko prekid nije nastao zbog krivice PTTI.

26. Ostale odredbe

Sve odredbe se tumače u skladu sa namjenom zbog koje je ugovor sklopljen. Ukoliko neke odredbe ugovora postanu nevažeće zbog dopuna zakona ili propisa ovlašćenih državnih organa, ili zbog odluke obiju ugovornih strana, to ne utiče na valjanost drugih odredbi iz ugovora. Ugovorne strane se obavezuju da će nevažeće odredbe nadoknaditi bez nepotrebnih zakašnjenja.

27. Komunikacija između ugovornih strana

Odgovornost za komunikaciju među ugovornim stranama uvijek snosi pošiljaoc ukoliko ugovorom nije drugačije propisano. Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati pismeno i usmeno, putem e-maila, faks i sa objavom na web stranici PTTI-a.

Obaviještenja o dejstvima koja će biti posljedica uvažavanja bilo kakvih pravnih zahtjeva ugovorne strane, drugoj ugovornoj strani se dostavljaju pismeno ili na neki drugi dokumentirani način (putem faksa uz potvrdu o isporuci bez grešaka, pismom uz potvrdu o prijemu) i na adresu zastupnika druge strane. Sadržaj komunikacije mora biti takav da se druga ugovorna strana može brzo odazvati. Prilikom pregovora o zahtjevima može se pozivati samo na komunikacije koje imaju oblik koji određen ovim stavom. Odluke iz ovog stava se ne odnose slanje računa i opomena.

28. Završne odredbe

PTTI zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih opštih uslova. PTTI obavještava korisnika o izmjenama i dopunama odredbi opštih uslova u javnim medijima, te na svojoj web strani. Promjene stupaju na snagu mjesec dana nakon javne objave izmjena i dopuna. Izmjena i dopunjavanje odredbi opštih uslova ne utiče na one ugovore ili dijelove ugovora za koje teče otkazni rok. Ugovorne strane će moguće sporove riješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, niti je rješavanje spora u nadležnosti Agentela, za rješavanje sporova nadležan je sud u Podgorici. Stupanje na snagu Opštih uslova poslovanja i njegovih odredbi regulisat će se posebnom Odlukom direktora društva i važiće do njihove promjene.