

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA I KORIŠĆENJA SERVISA U JAVNOJ ELEKTRONSKOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI „ORION TELEKOM“ d.o.o. PODGORICA

Ovim Opštim uslovima definisane su usluge javne elektronske komunikacione mreže „ORION TELEKOM“ d.o.o. Podgorica, i isti su obavezujući za sve ugovorne strane i odnose se na sve ugovorne odnose.

Pretplatnik se sa sadržajem Opštih uslova može upoznati na veb stranici Operatora www.oriontelekom.me, kao i u poslovnica Operatora, i dostupni su prije zaključenja ugovora.

NAZIV I SJEDIŠTE OPERATORA

„ORION TELEKOM“ d.o.o. Podgorica, ulica Ulcinjska 7D, Podgorica, PIB 02768674 (u daljem tekstu: Operator) je licenciran za pružanje usluga javnih elektronskih komunikacionih mreža fiksne telefonije, interneta i IPTV.

OPŠTE ODREDBE

Ponuda je tarifni paket sačinjen u pisanoj formi na standardnom formularu Operatora gdje su bliže definisane karakteristike izabranog tarifnog paketa i cijena paketa koji je predmet Ponude.

Zasnivanje pretplatničkog odnosa: Operator će omogućiti Pretplatniku korišćenje usluge nakon što prihvati Zahtjev – Ponudu, koja je na propisanom obrascu Operatora, i koja je sastavni je dio ugovora.

Ugovor se zaključuje kada ga obje ugovorne strane potpišu. Prije potpisivanja ugovora, Pretplatnik se upoznaje sa ovim Opštim uslovima.

Pretplatnički ugovor je ugovor između Operatora i Pretplatnika čiji sastavni dio predstavlja Zahtjev-Ponuda za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Pretplatnik je svako domaće i strano pravno i fizičko lice sa kojim se zaključi pretplatnički ugovor, a koji mora ispunjavati sljedeće uslove:

Fizičko lice - da je punoljetno, da navede sve tražene podatke, kao i da dostavi original na uvid: ličnu kartu, pasoš ili drugi identifikacioni dokument i da nema zaostalih obaveza prema Operatoru.

Pravno lice – da je registrovano shodno važećim propisima koji regulišu pitanja obavljanja privredne djelatnosti, da nema neizmirenih zaostalih obaveza prema Operatoru i da dostavi izvod iz Centralnog registra privrednih subjekata i Rješenje o registraciji za PDV.

Pretplata je novčani iznos koji Pretplatnik plaća saglasno Ponudi iz pretplatničkog ugovora. Novčani iznos se po pravilu plaća mjesečno, izuzev ukoliko je ugovorom uređeno drugačije.

Cjenovnik usluga i druge komercijalne uslove određuje Operator u skladu sa svojom poslovnom politikom. Cjenovnik je javno dostupan i daje se na uvid u poslovnicu kao i na veb stranici Operatora www.oriontelekom.me. Cjenovnikom su obuhvaćeni svi tarifni paketi: Dual TV, Dual TEL i TRIPLE, kao i druge usluge koje Operator pruža.

Operator može izmijeniti cijene usluga, tarifne pakete i druge komercijalne usluge koje nudi uz obavezu da Pretplatnika o tome obavijesti najmanje 30 dana prije izmjene uslova koji su definisani ugovorom, na prigodan način (putem sredstava informisanja, putem internet stranice Operatora, dostavljanjem pisanog obavještenja uz prethodni račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati uslugu bez sankcija ukoliko su izmjene na štetu Pretplatnika, zbog čega nije saglasan sa najavljenim promjenama cijene usluga.

Listing je forma koja omogućava Pretplatniku kontrolu utroška. Pretplatnik ima pravo da zahtijeva listing za posljednjih 6 mjeseci od dana zadnjeg obračunskog perioda. Operator je obavezan da otpočne sa obezbjeđenjem podataka neophodnih za listing od momenta zaključenja ugovora sa Pretplatnikom. Operator nije dužan da sačini listing ukoliko je istekao rok za čuvanje podataka neophodnih za sačinjavanje listinga ili ukoliko to naloži nadležni državni organ.

Aktivacija usluge iz ugovora vrši se u roku od 8 dana od dana potpisivanja ugovora ukoliko su za to ispunjeni preduslovi predviđeni Opštim uslovima i propisima, i ukoliko za to postoje tehnički uslovi. Rok se može produžiti radi stvaranja tehničkih uslova, uključujući uspostavljanje tehničkih uslova na strani korisnika, izgradnju pristupne mreže, zakup resursa drugih Operatora, kao i u slučaju da je Pretplatnik saglasan sa produženjem roka. Prilikom aktivacije, Operator se obavezuje da Pretplatniku podesi parametre pristupa i demonstrira funkcionalnost. Obaveza Pretplatnika je da obezbijedi kućnu instalaciju, opremu i uređaje za korišćenje usluge.

Pretplatnik je dužan da se pridržava svih tehničkih uputstava za instalaciju i korišćenje opreme koje mu je obezbijedio Operator na veb stranici i prodajnim mjestima na crnogorskom jeziku. Ukoliko se Pretplatnik ne pridržava navedenog ili prouzrokuje smetnje u funkcionisanju mreže, Operator ima pravo da uskrati priključenje ili privremeno isključi sporne uređaje sa mreže uz obavještenje Pretplatnika u pisanoj formi. Pretplatnik se obavezuje da održava uređaje na način da ne narušava kvalitet pružene usluge, integritet i sigurnost mreže.

VRSTE I OPIS USLUGA KOJE SE PRUŽAJU PUTEM ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE „ORION TELEKOM“

• ***Usluga fiksne telefonije***

Javno dostupna telefonska usluga (fiksna telefonija) je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga za direktno ili indirektno upućivanje i primanje nacionalnih odnosno nacionalnih i međunarodnih poziva preko jednog ili više brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeracije.

Usluga je dostupna na teritoriji Crne Gore, na ugovorenoj lokaciji korišćenja usluge.

Preduslovi korišćenja usluge su: hardverski ili softverski IP telefon i snabdijevanje električnom energijom.

Ovim Opštim uslovima se uređuju odnosi između Operatora 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 Oriona na fiksnoj lokaciji.

Usluga priključenja i pristupa elektronskoj komunikacionoj mreži Orion Telekoma obuhvata priključenje i pristup na elektronsku komunikacionu mrežu Orion Telekoma na fiksnoj lokaciji radi korišćenja javno dostupnih telefonskih usluga putem telefonskog priključka i dodijeljenog pretplatničkog broja, kao i dodatne usluge iz ponude Operatora.

Radi korišćenja ove usluge Pretplatnik je u obavezi da obezbijedi 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 Operatora koristi sa pažnjom dobrog domaćina, i da prestankom pretplatničkog odnosa istu vrati neoštećenu ili nadoknadi njenu vrijednost u slučaju oštećenja.

Operator ima pravo da uz prethodnu saglasnost Pretplatnika izmijeni pretplatnički broj i to samo u slučaju uvođenja novih blokova numeracije, o čemu najmanje 30 dana prije obavještava Pretplatnika i istovremeno mu saopštava novi pretplatnički broj, i 30 dana nakon dodjele novog pretplatničkog broja daje informacije o nastalim izmjenama. Kod navedenih promjena Pretplatnik nema pravo na naknadu eventualne štete.

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

Operator 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 za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija).

- **Usluga pristupa internetu**

Internet servisi (usluga pristupa internetu i internet usluge) su usluge 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, koji omogućava servise visokog nivoa za ličnu i poslovnu primjenu.

Usluga je dostupna na teritoriji Crne Gore na ugovorenoj lokaciji korišćenja usluge.

Operator će Pretplatniku, u skladu sa propisima, omogućiti filtriranje nezatraženih i škodljivih elektronskih poruka, kao i jednostavan način za podešavanje ili isključivanje filtera. Elektronska adresa za prijavljivanje nezatraženih i škodljivih poruka je abuse@oriontelekom.me.

Preduslovi korišćenja usluge su različiti u zavisnosti od tehnologije njenog pružanja, i to: za WiFi pristup – antena koju instalira Operator na lokaciji korišćenja usluge; za optički pristup – kabal i media converter kompatibilan sa svim mrežnim uređajima.

Bez obzira na primijenjenu tehnologiju, preduslovi korišćenja usluge su i elektronski uređaj sa odgovarajućim legalnim softverom, lokalna računarska mreža i snabdijevanje električnom energijom.

Srednja odnosno maksimalna brzina protoka paketa usluga, bez obzira na tehnologiju, zavisi od tehničkih i radio-uslova na lokaciji konkretnog korisnika, što je moguće utvrditi tek po aktivaciji usluge, te podrazumijeva onu brzinu protoka za koju postoje tehničke mogućnosti, sa čim je korisnik unaprijed upoznat i saglasan. Po prigovoru korisnika, Operator će, ukoliko srednja brzina protoka koju korisnik ostvaruje na mjesečnom nivou bude ista ili manja od propisane srednje brzine protoka za paket iste ili niže brzine koji je u Ponudi Operatora, promijeniti paket usluga koji pruža korisniku paketom odgovarajuće brzine (koju korisnik ostvaruje), pod uslovom da je cijena novog paketa usluga niža od cijene ugovorenog paketa usluga.

- **Usluga pružanja i korišćenja usluga distribucija medijskih sadržaja IPTV**

Internet Protokol Televizija je digitalna televizija koja se emituje preko širokopojasne internet infrastrukture; tj. skup interaktivnih multimedijalnih servisa kao što su televizija, video, audio, tekst, grafika i podaci.

Preduslovi korišćenja usluge su: TV uređaj odgovarajućih karakteristika (sa AV (činčevi), SCART ili HDMI ulazima), HDMI kabl (u zavisnosti od TV uređaja), Set Top Box (STB) uređaj (iznajmljuje se na korišćenje, a iznajmljivanje dodatnog, za drugi TV uređaj, se naplaćuje), snabdijevanje električnom energijom, internet konekcija odgovarajuće brzine, u zavisnosti od toga za koji paket se korisnik opredijelio (brzine

najmanje 1.5 Mbps download, odnosno 3.0 Mbps download za normal rezoluciju slike).

Operator će omogućiti pružanje usluge nezavisno od internet provajdera, međutim ne može odgovarati za kvalitet usluge prouzrokovan lošim kvalitetom interneta, odnosno garantuje za kvalitet usluge samo ukoliko korisnik koristi internet Operatora ili njegovog povezanog pravnog lica.

Korisnicima je obezbijedena mogućnost aktivacije dodatnih servisa i doplatnih paketa, u skladu sa Ponudom Operatora.

Korisnicima je obezbeđena mogućnost montaže i setovanja opreme uz plaćanje naknade, u skladu sa Cjenovnikom Operatora.

Operator zadržava pravo da ukida odnosno dodaje kanale u okviru ugovorenog paketa usluga i ne snosi odgovornost zbog ukidanja pojedinih kanala, niti zbog zatamnjenja (skremblovanja) određenih sadržaja ili kanala emitovanih u okviru programskih paketa.

Usluga distribucije programskih sadržaja obuhvata sve programe koji su priloženi u listu programa koja je sastavni dio pretplatničkog ugovora. Svaki program je obuhvaćen programskom šemom koja sadrži sve informacije o programskom sadržaju i istoj je moguće pristupiti putem TV vodiča.

Teletext je moguć kod svih programa i istom se pristupa putem daljinskog upravljača za TV prijemnik.

Pretplatnik ima tehničku mogućnost za uspostavljanje roditeljske kontrole programskih sadržaja, odnosno ima mogućnost da briše pojedine programe iz pretplatničkog paketa kao i mogućnost pristupa tim programima u određeno vrijeme (kodiranje, zaključavanje programa). Navedena kontrola se ostvaruje preko daljinskog upravljača za STB uređaj.

Operator će o promjeni TV kanala, definisanih prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, obavijestiti Pretplatnika najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS poruke. Pretplatnik može otkazati ugovor u datom roku od 30 dana, bez plaćanja naknade po osnovu raskida i bez primjene otkaznog roka, ako su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene uslove i cijene.

Troškove eventualnih opravki ili zamjene uređaja u toku trajanja ugovora snosi Operator, osim ukoliko do kvara dođe neadekvatnim rukovanjem od strane Pretplatnika.

Instalaciju IPTV prijemnog uređaja vrši stručna služba Operatora ili po zahtjevu Pretplatnika, sam Pretplatnik, a u skladu sa Upustvom Operatora isporučenim prilikom preuzimanja opreme.

Operator ne odgovara za štetu nastalu nepridržavanjem navedenih Uputstava.

Pretplatnik se obavezuje da, za vrijeme trajanja ugovora, o kvaru uređaja obavijesti Operatora, koji će, u najkraćem mogućem roku, utvrđenom procedurom ustanoviti da li se radi o kvaru. Ukoliko se ustanovi da je u pitanju kvar uređaja, Operator je dužan da ovaj uređaj zamijeni ili otkloni kvar i omogući nesmetano korišćenje IPTV usluge.

Instalacija opreme uključuje: priključivanje STB uređaja, spajanje napajanja na električnu mrežu Pretplatnika, kao i nadzor postupka aktivacije IPTV usluge.

Operator ne odgovara za opremu koju nije isporučio.

Operator ne garantuje kvalitet rada IPTV usluge ukoliko je opravka/zamjena opreme izvršena od strane servisera koji nije ovlašćen od strane Operatora.

TRAJANJE/PRODUŽENJE UGOVORA

Pretplatnički ugovor može se zasnovati na neodređeno vrijeme ili na određeno vrijeme koji ne može biti zaključen na period duži od dvije godine. Operater je dužan da ponudi ugovore sa maksimalnim trajanjem od godinu dana i pretplatničke ugovore na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja.

Po isteku minimalnog ugovorenog perioda važenja, ugovor se produžava na neodređeno vrijeme, ukoliko Pretplatnik ne otkáže dalje važenje ugovora u roku od 30 dana prije isteka početnog perioda važenja ugovora.

PRENOS UGOVORA

Pretplatnik može ustupiti ugovor trećem licu samo uz prethodno datu pisanu saglasnost Operatora, pod uslovom da novi Pretplatnik nastavi sa ugovorenim korišćenjem usluga. Pretplatnik podnosi Zahtjev na propisanom obrascu uz koji prilaže i dokaz o izmirenim obavezama za pružene usluge. Prenos se može izvršiti na novog Pretplatnika ukoliko isti ispunjava uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

RASKID I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG UGOVORA

Ugovor mogu raskinuti obje ugovorne strane u bilo kojem momentu.

Neplaćanje usluge, prestanak korišćenja usluge ili isključenje terminalne opreme Pretplatnika sa mreže Operatora od strane Pretplatnika, ne proizvode pravno dejstvo izjave o otkazu odnosno raskidu korisničkog ugovora.

Operator može raskinuti ugovor prije isteka roka u slučaju da Pretplatnik ne ispunjava uredno i /ili blagovremeno preuzete obaveze, ako protiv Pretplatnika (pravno lice) bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, ukoliko

Pretplatnik krši obaveze preuzete ugovorom i Opštim uslovima ili krši propise koji ga

obavezuju, ne koristi terminalnu opremu na propisan način i sa pažnjom dobrog domaćina usled čega dolazi do smetnji u korišćenju mreže, kao i u drugim slučajevima predviđenim važećim propisima u Crnoj Gori.

Ukoliko ugovor bude raskinut iz razloga za koje je odgovoran Pretplatnik prije isteka perioda na koji je ugovor zaključen, dužan je da plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika, osim u slučaju kada Operator nije u mogućnosti da ispuni ugovorene obaveze ili ukoliko Operator izmjeni uslove koji su nepovoljniji u odnosu na ugovorene cijene.

Pretplatnik je dužan da danom raskida ugovora vrati opremu koja ostaje u vlasništvu Operatora u ispravnom i neoštećenom stanju, u protivnom će biti u obavezi da nadoknadi štetu u iznosu maloprodajne cijene predmetne opreme po važećem Cjenovniku Operatora, odnosno po tržišnoj maloprodajnoj cijeni opreme ukoliko cijena nije uvrštena u Cjenovnik Operatora.

PRIGOVOR NA IZNOS RAČUNA

Ukoliko je Pretplatnik podnio Prigovor u pogledu visine iznosa na računu a isti u roku platio, nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa, Operator neće preduzeti mjere ograničenja pristupa do konačne odluke Agencije.

Ako Pretplatnik ne plati nesporni dio računa u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno ugovoru ili ne postupi po konačnoj odluci Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Operator će prekinuti sa pružanjem svih usluga, a takođe je ovlašćen i da raskine ugovor o čemu će obavijestiti Pretplatnika u pisanoj formi.

OGRANIČENJE POTROŠNJE

Pretplatnik ima pravo da zahtijeva besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period. Operator je dužan da Pretplatniku dostavlja besplatna obavještenja putem telefonskog poziva odnosno SMS porukom ukoliko dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje Pretplatnika za posljednja 3 mjeseca i da vodi evidenciju o dostavljenim obavještenjima, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

Ukoliko Pretplatnik više od dva puta u toku kalendarske godine zahtijeva aktiviranje ovih usluga dužan je da Operatoru plati naknadu, čiju visinu određuje Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost primjereno stvarnim troškovima.

Operator je dužan da na zahtjev Pretplatnika omogući besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju/grupi brojeva, zabranu pristupa brojevima i internet adresama preko kojih se pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

POZIVI KA HITNIM SLUŽBAMA

Operator se obavezuje da Pretplatniku obezbijedi mogućnost besplatnog poziva ka svim brojevima hitnih službi. Operator će bez odlaganja i bez naknade proslijediti Operativno komunikacionom centru sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112 i drugim brojevima hitnih službi, kao i podatke o lokaciji sa koje je poziv upućen, podatke o broju sa kojeg je ostvaren poziv kao i vremenu poziva, a u skladu sa važećim propisima u Crnoj Gori.

KONTAKT

Pretplatnik se upućuje da prati sva obavještenja istaknuta na web stranici Operatora.

Za sva neophodna obavještenja, ulaganje Prigovora, podnošenje Zahtjeva za promjenu

podataka ili za dodatnim uslugama, odnosno davanje informacija i uputstava o pružanju usluga, korišćenju i instalaciji terminalne opreme Pretplatniku je na raspolaganju korisnički servis. Kontakt sa korisničkim servisom ostvaruje se pozivom na broj, +382 20 450 000 koji je istaknut na web stranici Operatora ili putem e-maila: podrska@oriontelekom.me i biz.podrska@oriontelekom.me.

REFUNDIRANJE SREDSTAVA U SLUČAJEVIMA KADA NIJE ISPUNJEN UGOVORENI NIVO KVALITETA ILI KADA OPERATOR SVOJOM GREŠKOM NIJE OMOGUĆIO KORIŠĆENJE USLUGE

Pretplatnik ima pravo da podnese pisani Prigovor na pristup i kvalitet pruženim uslugama odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, kao i na račun za pružene usluge u roku od 8 dana od dana prijema istog. Prigovor se podnosi u pisanoj formi. Operator je dužan da o Prigovoru odluči u pisanoj formi u roku od 8 dana od prijema istog, i to putem obrazložene odluke koju dostavlja Pretplatniku.

Ukoliko Operator odbije Prigovor ili ne donese odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik ima pravo da se obrati Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 dana.

Ukoliko se utvrdi da je Prigovor Pretplatnika osnovan ima pravo na obeštećenje na način što će se umanjiti iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate na način što će se svaki sat prekida u funkcionisanju usluge iznad garantovane prosječne raspoloživosti ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge Pretplatniku umajiti račun za 2 sata, odnosno 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

ODREDBE O POSTUPKU ZA SLUČAJ NEIZMIRENJA DUGOVANJA ZA PRUŽENE USLUGE

Pretplatnik se obavezuje da uredno i blagovremeno plaća račun za korišćene usluge i da isti izmiri u roku od 8 dana od dana prijema računa. Nakon isteka roka od 8 dana, ispostavljeni račun se smatra opomenom, i neće se upućivati bilo kakvo pisano obavještenje Pretplatniku. Uplate se knjiže automatski zbog čega je Pretplatnik dužan da plaćanje izvrši u svemu u skladu sa izdatim instrukcijama za plaćanje i uz poziv na odgovarajući broj. Ukoliko Pretplatnik ne dobije račun u uobičajenom roku, dužan je da se obrati Operatoru radi izdavanja kopije odnosno podataka sa računa.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri račun u roku od 15 dana od dana kada je stekao svojstvo opomene, Operator je ovlašćen da mu privremeno ograniči korišćenje usluge, obavještavajući ga na pouzdan način o razlozima za to.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo potraživanje u roku ne kraćem od 20 dana od dana privremenog isključenja, Operator može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos, o čemu će pisanim putem obavijestiti Pretplatnika.

Operator zadržava pravo da svoja potraživanja naplati angažovanjem drugog pravnog lica za naplatu potraživanja ili advokata.

ODREDBE O NAČINU POKRETANJA POSTUPKA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ODLUČIVANJA PO PRIGOVORIMA PRETPLATNIKA NA KVALITET USLUGE I VISINU RAČUNA, UKLJUČUJUĆI I POSTUPKE ZA RJEŠAVANJE SPOROVA

Pretplatnik ima pravo da podnese Prigovor Operatoru i to na kvalitet i raspoloživost ugovorenih usluga i na visinu računa za pružene usluge. Prigovor se podnosi u pisanoj formi, bez odlaganja, po utvrđivanju nepravilnosti zbog

kojih ulaže Prigovor, odnosno 8 dana od dana prijema računa.

Operator je dužan da o Prigovoru odluči u roku od 8 dana od dana prijema istog i da dostavi Pretplatniku obrazloženu odluku, u pisanoj formi.

Ukoliko Operator ocijeni Prigovor kao neosnovan i odbije isti ili ne odgovori u pisanoj formi, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana uloži žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.

KVALITET USLUGE

Operator pruža usluge propisanog kvaliteta. O parametrima kvaliteta usluga koje nudi Operator, Pretplatnik se može upoznati na web stranici Operatora www.oriontelekom.me kao i u poslovnici gdje je vidno istaknut u formi Izvjestaja. Minimalni kvalitet usluga koje pruža Operator definisan je ugovorom i ne može biti manji od 70% maksimalne brzine pristupa internetu.

ODRŽAVANJE MREŽE

Operator je obavezan da održava mrežu saglasno važećim standardima za pružanje navedenih usluga. Operator će izvršiti sve tehničke pripreme da se Pretplatniku omogući korišćenje ugovorene usluge. Operator će sve smetnje i poremećaje u mreži otkloniti u što kraćem roku.

U cilju održavanja nivoa kvaliteta usluge, Operator obezbjeđuje potrebna obavještenja za Pretplatnika kao i mogućnost da Pretplatnik prijavi nepravilnosti u radu mreže.

Pretplatnik je dužan da Operatoru, bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade Pretplatniku ili trećem licu radi pružanja usluga, omogući da vrši instalaciju i održavanje opreme koja je dio mreže, a koja je smještena u prostoru koji obezbjeđuje Pretplatnik, uključujući zemljište Pretplatnika, prostor za smještaj opreme, pasivnu infrastrukturu, napajanje i ostalo što je

potrebno za pravilno pružanje usluge kao i da blagovremeno pribavi sve neophodne saglasnosti i dozvole.

PRIVREMENO OGRANIČENJE USLUGE PRETPLATNIKU

Operator će privremeno ograničiti ili prekinuti pristup uslugama, bez saglasnosti Pretplatnika, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji na mreži i redovnog održavanja i razvoja mreže, ukoliko ne plati račun za pružene usluge u roku dospelosti ili zloupotrebljava pozive prema hitnim službama, odnosno kada Pretplatnik krši Opšte uslove i/ili pretplatnički ugovor ili propise koji ga obavezuju.

O navedenim ograničenjima i prekidima Operator će obavijestiti Pretplatnika na način što će informaciju o prekidu pristupa, usled otklanjanja smetnji na mreži i redovnog održavanja i razvoja mreže uslugama, objaviti u sredstvom javnog informisanja dan ranije.

Ovu informaciju Operator će dostaviti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost kao i hitnim službama ukoliko je to od značaja za njihov rad.

Ukoliko prekid pružanja usluge traje duže od 6 sati, Operator je dužan da neposredno obavijesti Pretplatnika na odgovarajući način.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluge usled otklanjanja smetnji na mreži i redovnog održavanja i razvoja mreže, Operator je dužan da umanju mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekidu usluge.

Prilikom utvrđivanja povrede obaveze iz ugovora, Operator je dužan da na pouzdan način prethodno upozori Pretplatnika i ostavi mu razuman rok za otklanjanje nepravilnosti odnosno izmirenje potraživanja i navede mjere koje će preduzeti u slučaju da Pretplatnik ne postupi po upozorenju u ostavljenom roku.

Za prijavljivanje svih tehničkih problema i pomoć pri rješavanju istih Operator je uspostavio servis za pomoć Pretplatnicima koji je dostupan 24/7 pozivom na broj **+382 20 450 450** koji je takođe istaknut na veb stranici Operatora.

SEOBA USLUGA

Pretplatnik može zahtijevati seobu opreme 30 dana unaprijed, u smislu da usluzi ne pristupa sa postojeće već sa nove lokacije (seoba priključka na mrežu). Operator će ispuniti Zahtjev za seobu opreme u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahtjeva ili u roku koji je dogovorio sa Pretplatnikom, uz uslov da je Pretplatnik prethodno izmirio svoja dugovanja, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti. Seoba usluge i uspostava tehničkih mogućnosti se vrši o trošku korisnika. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu usluge ili Pretplatnik nije saglasan sa komercijalnim uslovima seobe, Pretplatnik može raskinuti ugovor zaključen na neodređeno vrijeme tako da prestane da važi istekom roka od 30 dana od dana prijema Zahtjeva za seobu.

DISTANCIONI UGOVOR I UGOVOR ZAKLJUČEN IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA OPERATORA

Operator će u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućiti Pretplatniku zaključenje pretplatničkog ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu (distancioni ugovori) kao i zaključenje ugovora van poslovnih prostorija, na način kako je to uređeno Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o elektronskom potpisu.

ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Operator je dužan da lične podatke i podatke o pravnom subjektivitetu Pretplatnika koje je dobio po osnovu ugovora čuva i pristup ovim podacima mogu imati samo lica ovlašćena za pristup podacima. Ove podatke Operator može koristiti u svrhu registracije, zaključenja, izvršavanja, izmjene ili raskida pretplatničkog ugovora i obračunavanja usluga, formiranja telefonskog imenika kao i za potrebe državnih

organa čiji je Zahtjev saglasan važećim propisima kojima se štite lični podaci.

Pored zaštite ličnih podataka, Operator garantuje slobodu i tajnost sadržine komunikacije, kao i podataka generisanih korišćenjem elektronskih komunikacionih usluga (podatke mrežnom identitetu Pretplatnika, identifikaciji komunikacionog uređaja, datumu i vremenu obavljanja elektronske komunikacije, određenoj IP adresi, geografskoj lokaciji, istoriji kretanja i sl.) poštujući propise i iz ove oblasti.

Operator će preuzeti sve neophodne radnje kako bi omogućio maksimalan nivo sigurnosti i integriteta podataka koji se prenose mrežom.

Pretplatnik (fizičko lice) može zahtijevati brisanje podataka iz imenika operatora, dok ovo pravo nemaju pravna lica.

Pretplatnik je dužan da obavijesti Operatora o svim promjenama podataka koje je dostavio Operatoru prilikom zaključenja ugovora, prvenstveno onih koji su od značaja za realizaciju preuzetih obaveza i to u roku od 7 dana od dana nastale promjene, kao i druge promjene koje mijenjaju svrhu i sadržinu ugovora (promjena ličnih podataka, kontakt podataka, i sl.) uz podnošenje odgovarajućeg dokaza o promjeni. Ukoliko Pretplatnik ne obavijesti Operatora o nastalim promjenama a one su bitne za dostavljanje računa i druge pisane komunikacije, smatraće se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena.

NEŽELJENE ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I ZLOUPOTREBA KORIŠĆENJA USLUGA

Prilikom korišćenja ugovorenih usluga zabranjeno je:

- Korišćenje usluga i mreže na način na koji se ugrožava ili može ugroziti mreža ili bilo koji dio mreže, nezavisno od toga da li je u pitanju mreža Operatora.

- Korišćenje usluga na način kojim se krše propisi kojima država obavezuje Pretplatnika, a naročito povređivanje autorskih prava, prava intelektualne svojine, ličnih prava i objavljivanje i distribucija nedozvoljenog sadržaja.
- Objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala Pretplatnicima bez njihovog pristanka ili traženja ili slanje podataka kojima se Pretplatniku šalju lažne poruke ili se dovodi u zabludu.
Slanje, primanje ili skladištenje podataka koji mogu da nanesu štetu Operatoru, Pretplatniku ili trećem licu, odnosno sadržaji koji diskriminišu, vrijeđaju ili su neugodne, klevetničke, nemoralne i prijeteće sadržine.
- Zlonamjerni i uznemiravajući pozivi.
- Nadgledanje ili presretanje komunikacije Pretplatnika ili trećeg lica na način što će se ostvariti neautorizovan pristup korisničkom računaru, podacima i slično.
- Slanje i postavljanje sadržaja koji mogu ugroziti nečije uređaje odnosno aparate.
- Davanje na korišćenje ugovorene usluge trećim licima, mimo članova domaćinstva Pretplatnika, bez izričite saglasnosti Operatora.
- Zloupotreba poziva prema brojevima hitnih službi.
- Vršenje radnji koje su u suprotnosti sa uputstvima i preporukama Operatora.

Kada Operator utvrdi neku od gore pomenutih zloupotreba može, u zavisnosti od stepena pričinjene zloupotrebe i stepena odgovornosti Pretplatnika, upozoriti Pretplatnika ili privremeno onemogućiti pružanje usluge ili jednostrano raskinuti ugovor o čemu će Pretplatnika obavijestiti u pisanoj formi.

Operator ne odgovara za reklamne ili informativne sadržaje za usluge koje pružaju treća lica posredstvom mreže Operatora.

SERVISNE INFORMACIJE

Operator može povremeno slati servisne informacije odnosno obavještenja o uslugama koje pruža. U slučaju da Pretplatnik ne želi da prima takve informacije može, u svakom trenutku, pozivom na broj korisničkog servisa izvršiti obustavu daljeg primanja ovakvih poruka.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Operator zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova, Cjenovnika i drugih akata koji regulišu pretplatnički odnos, a u cilju prilagođavanja važećim propisima ili tržišnim uslovima i iste će objaviti na način propisan Zakonom o elektronskim komunikacijama.

Za sve što nije predviđeno odredbama Opštih uslova ili odredbama pretplatničkog ugovora, primjenjivaće se odredbe važećih propisa kojima se uređuje predmetna materija.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se na sve pretplatničke odnose koji se zasnivaju sa Operatorom.