

Na koji je saglasnost dala Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, Odluka broj:

Zaključen dana \_\_\_\_\_ 201\_ . godine, između:

**TELEMACH d.o.o.** Podgorica, Bulevar revolucije 50/5, Podgorica, Crna Gora, PIB: 02811618, PDV: 30/31-09953-5, koga zastupa izvršni direktor Tanja Milošević (u daljem tekstu: Telemach) sa jedne strane; i

**Pretplatnika**, sa druge strane

Ime i prezime/naziv: \_\_\_\_\_

Ovlašćeno lice: \_\_\_\_\_

Adresa stanovanja/sjedište: \_\_\_\_\_

JMBG (nije obavezno popuniti) \_\_\_\_\_ PIB \_\_\_\_\_ Broj lične karte/pasoša \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ mobilni \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Adresa za prijem pošte i računa: \_\_\_\_\_

Adresa na kojoj se koristi usluga: Grad \_\_\_\_\_ Ulica \_\_\_\_\_ br. \_\_\_\_\_ podbroj \_\_\_\_\_ sprat \_\_\_\_\_ stan \_\_\_\_\_

(zajedno: »Ugovorne strane«; Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa, u daljem tekstu: »Pretplatnički Ugovor ili samo Ugovor«)

#### Član 1.

Zaključenjem ovog Ugovora, zasniva se pretplatnički odnos između Telemach-a i Pretplatnika, povodom korišćenja usluga Telemach-a.

Sastavni dio ovog Ugovora čini Ponuda sa cjenovnikom koja sadrži uslove korišćenja izabrane usluge i izabranog paketa i listu TV kanala, Akcijski cjenovnik (za Pretplatnike koji se odluče za akciju) i Obrazac za registraciju Pretplatnika.

Pretplatnik je upoznat da će Telemach njegove podatke obrađivati u svrhe predviđene Obrascem za registraciju Pretplatnika, i Opštim uslovima, a sve uz saglasnost Pretplatnika i skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Potpisivanjem ovog Ugovora, ugovorne strane izjavljuju da su upoznate i saglasne sa tekstem ovog Ugovora i njegovih sastavnih dijelova, kao i tekstem Opštih uslova korišćenja i pružanja Telemach usluge.

Opšti uslovi korišćenja i pružanja Telemach usluge, kojima su propisana međusobna prava i obaveze ugovornih strana javno su dostupni na internet stranici www.telemach.me, kao i u prodajnim mjestima Telemach-a, u kojima Pretplatnik, na njegov zahtjev, može dobiti primjerak Opštih uslova u štampanoj formi.

Telemach-ovi Tehnički uslovi za internet i Politika prihvatljivog korišćenja Interneta, nalaze se takođe na internet stranici Telemach-a, u dijelu "Korisnički servis".

Priključenje na kablovsko-distributivni sistem (dalje: KDS) Telemach-a predstavlja tehnički predušlov da bi Pretplatnik po sopstvenom izboru koristio neku od ugovorom ponuđenih usluga.

Mjesečno održavanje KDS-a predstavlja naknadu koju Pretplatnik plaća na mjesečnom nivou Telemach-u za održavanje kablovskog distributivnog sistema Telemach-a (KDS-a).

Cijena mjesečnog održavanja KDS Telemach-a: \_\_\_\_\_ EUR.

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora, pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da predmetne usluge neće koristiti u komercijalne svrhe, da neće vršiti radnje piraterije, kao i ostale povrede autorskih i drugih srodnih prava, da će po saznanju da takve radnje vrše treća lica odmah obavijestiti Telemach o tome, kao i da neće uslugu koristiti kao „virtuelni operator“, tj. uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora neće da proširi na druge korisnike, niti da će vršiti druge zloupotrebe i nedozvoljena ponašanja navedena u Opštim uslovima i propratnim dokumentima koja su objavljena na internet stranici Telemach-a.

#### Član 2.

Pretplatnik se za željenu uslugu ili paket usluga i ostale opcije koje su definisane Ponudom Telemach-a, kao i za vremenski period na koji se ovaj Ugovor zaključuje, opredjeljuje označavanjem praznih polja ispred naziva i opisa usluge/paket usluga, uz stavljanje svog potpisa na označenim mjestima i upisivanjem traženih podataka u sljedećim tačkama ovog člana Ugovora.

#### POJEDINAČNE USLUGE

(Pojedinačna usluga podrazumijeva jednu od Telemach-ovih usluga: kablovska TV, D3 usluga, internet usluga ili usluga telefonije, za koju se Pretplatnik opredjeljuje označavanjem ponuđenih opcija u ovom Ugovoru, a čiji su uslovi korišćenja definisani Ponudom sa cjenovnikom.)

1.  **Kablovska TV** usluga podrazumijeva distribuciju osnovnog paketa koji čine analogni TV kanali.

Cijena usluge: \_\_\_\_\_ EUR

Cijena priključenja na KDS i uspostavljanje tehničkih mogućnosti za kablovsku TV: \_\_\_\_\_ EUR

2.  **D3 usluga** koja podrazumijeva distribuciju digitalnih TV kanala uz pomoć nekog od ponuđenih digitalnih prijemnika po odabiru Pretplatnika.

Cijena usluge: \_\_\_\_\_ EUR

Cijena priključenja D3 opreme:

D3 mini: \_\_\_\_\_ EUR D3 cam: \_\_\_\_\_ EUR

#### Inicijalni izbor paketa:

Osnovni:  Start  Hit  Plus

Dodatni:  HBO  CINEMAX  HBO Premium  CINESTAR TV PREMIERE HD

Ruski  PINK

#### D3 kuća kao dodatna opcija:

Cijena priključenja za D3 kuću: \_\_\_\_\_ EUR

D3 mini: \_\_\_\_\_ kom. D3 cam: \_\_\_\_\_ kom.

Iznos rente po jednom dodatnom prijemniku: \_\_\_\_\_ EUR

3.  **Internet** usluga koja podrazumijeva korišćenje izabranog Internet paketa.

#### Inicijalni izbor paketa:

FLAT S  FLAT M  FLAT L  FLAT XL  FLAT XXL

Cijena usluge: \_\_\_\_\_ EUR

Cijena priključenja i uspostavljanje tehničkih mogućnosti za Internet: \_\_\_\_\_ EUR

4.  **Usluga telefonije** koja podrazumijeva korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži Telemach-a.

Pretplatnički telefonski broj/raspon: \_\_\_\_\_

Cijena mjesečne pretplate: \_\_\_\_\_ EUR za prvi telefonski priključak; \_\_\_\_\_ EUR

za drugi telefonski priključak.

Cijena priključenja Telefonije: \_\_\_\_\_ EUR

#### Ostale opcije:

Promjena broja telefonskog priključka:  DA  NE - 3,95 €

Identifikacija poziva - besplatno

Pozivi ka brojevima hitnih službi (112, 192, 193, 194, 1976) - besplatno

Preusmjeravanje poziva:  DA  NE

Poziv na čekanju  DA  NE - besplatno

Govorna pošta  DA  NE - besplatno

Brzo biranje  DA  NE - besplatno

Skrievanje broja  DA  NE - besplatno

Zabrana pozivanja mobilnih nacionalnih brojeva  DA  NE - besplatno

Zabrana pozivanja brojeva u inostranstvu  DA  NE - besplatno

Zabrana pozivanja brojeva usluga sa dodatnom vrijednošću (090...)  DA  NE - besplatno

5. Pretplatnik je saglasan da njegovi podaci kod navedenih usluga koje se odnose na Telefoniju, budu unijeti u javni imenik Telemach-a:  DA  NE

(potpis Pretplatnika)

#### Član 3.

Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, a prava i obaveze po istom teku od dana aktiviranja usluge na strani Pretplatnika.

#### Član 4.

Telemach se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na mrežu u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana zaključenja Ugovora.

Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i Telemach zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora, i zaključenje novog Ugovora pod izmjenjivim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio.

#### Član 5.

Telemach pretplatniku uz terminalnu opremu dostavlja i uputstvo za upotrebu iste na crnogorskom jeziku, a na svojoj internet stranici objavljuje tehničke karakteristike opreme koja se može koristiti u mreži Telemach-a.

Pretplatnik opremu dobija na korišćenje za vrijeme trajanja ovog Ugovora, te ista ostaje vlasništvo Telemach-a.

Pretplatnik je u obavezi da navedenu opremu u ispravnom stanju vrati Telemach-u po prestanku važenja ovog Ugovora. Pretplatnik i Telemach nakon izvršene montaže potvrđuju količinu i vrstu opreme koja je montirana kod Pretplatnika obostranim potpisivanjem pisanog dokumenta, od kojeg Pretplatnik zadržava jedan primjerak, a Telemach najmanje jedan.

Način čuvanja, korišćenja i održavanja opreme predviđeni su Opštim uslovima, kao i obaveze Pretplatnika i Telemach-a u slučaju gubitka i/ili oštećenja iste.

Način čuvanja, korišćenja i održavanja opreme predviđeni su Opštim uslovima, kao i obaveze Pretplatnika i Telemach-a u slučaju gubitka i/ili oštećenja iste. Pretplatnik je dužan da opremu koja mu je data na korišćenje čuva u skladu sa ovim Ugovorom i Opštim uslovima, i odgovoran je za istu.

U slučaju nevratanja opreme, uključujući i karticu, Telemach-u kada je to Pretplatnik u bavezi da učini u skladu sa ovim ugovorom i opštim uslovima, kao i u slučaju oštećenja ili gubitka opreme, Pretplatnik će biti dužan da Telemach-u plati naknadu za tu opremu, predviđenu cjenovnikom, koji se nalazi na sajtu Telemach-a.

#### Član 6.

Telemach garantuje raspoloživost usluge od 95% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga, s tim da Telemach ne odgovara za prekide koji se odnose na zamračenja sadržaja tv kanala, zbog zaštite autorskih prava, kao i za prekide prozrokovane višom silom.

Telemach je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim prodajnim mjestima Telemach-a, kao i na web adresi.

Minimalna brzina odabranog paketa za internet usluge ne može biti manja od 70 % maksimalne brzine za odabrani paket internet usluga.

Telemach Pretplatniku nudi sljedeći 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 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi)
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Učestalost neuspješnih poziva : <5%

Nivo kvaliteta usluge koji se garantuje za uslugu telefonije, ne važi za korišćenje Unifon aplikacije.

Telemach će putem Kontakt centra obezbijediti servis za pomoć u rješavanju problema Pretplatnika, 24 sata 7 dana u nedjelji, pozivom na broj 12755.

#### Član 7.

Telemach obezbjeđuje ispravan i nesmetan rad mreže, te je u tu svrhu dužan da redovno održava svoje mrežne kapacitete i vrši nadzor nad svim elementima mreže.

U cilju obezbjeđenja sigurnosti mreže i kvalitet usluge Telemach ima pravo pregleda ispravnost pretplatničke terminalne opreme i pretplatničke instalacije.

Telemach će obezbijediti rad tehničke ekipe u rješavanju problema u korišćenju usluga 6 dana u toku sedmice (pon-sub) u radnom vremenu od 8.00 do 21.00 čas.

Telemach održava pristupne puteve za korišćenje servisa i održavanje opreme kod pretplatnika za svo vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa.

#### Član 8.

Telemach je dužan da putem poziva, bez naknade, omogući pristup jedinstvenom evropskom broju "112" i drugim brojevima hitnih službi. Telemach će omogućiti hitnim službama prikazivanje podataka o lokaciji sa koje je poziv upućen u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

#### Član 9.

Telemach će Pretplatniku na njegov zahtjev, omogućiti prenos broja u skladu sa pozitivnim propisima.

Usluga prenosivosti broja omogućava Pretplatniku da promijeni postojećeg operatora usluge fiksne telefonije i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Ukoliko pretplatnik prenosi broj kod drugog operatora, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor.

#### Član 10.

Telemach može bez saglasnosti Pretplatnika, privremeno ograničiti, odnosno prekinuti pristup svojim uslugama, kada je to potrebno radi otklanjanja smetnji, redovnog održavanja i razvoja mreže.

U slučaju iz stava 1 ovog člana operator je dužan da obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objavi, jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostavi Agenciji, kao i hitnim službama, ako to utiče na njihov rad.

Operator je dužan da o ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati, neposredno obavijesti korisnike, na odgovarajući način.

Telemach je ovlašten da privremeno isključi Pretplatnika sa mreže, ako Pretplatnik koristi opremu koja nema potrebna odobrenja, te da ograniči ili onemogući uslugu sa opreme koja ometa funkcionisanje mreže ili, ako je to neophodno da bi se obezbijedilo redovno funkcionisanje mreže, može da raskine pretplatnički odnos, uz prethodno pismeno obavještenje Pretplatniku o razlozima raskida.

#### Član 11.

Pretplatnik potpisivanjem ovog Ugovora potvrđuje da je od strane Telemach-a na jasan i nedvosmislen način obavješten o cijenama Telemach-ovih usluga kao i osnovnim obilježjima usluge/usluga, adresu i druge podatke koji su od značaja za utvrđivanje identiteta Telemach-a, a koji su svi sadržani u ovom Ugovoru, Opštim uslovima i Ponudi sa cjenovnikom.

Mjesečna naknada za održavanje sistema i praćenje analogne kablovske televizije podrazumijeva korišćenje usluge na najviše tri prijemnika.

Kod usluge Telefonije presjek usluga se vrši prvog dana u mjesecu za prethodni mjesec.

Telefonskim saobraćajem za prethodni mjesec smatraju se svi pozivi koji su započeti u prethodnom mjesecu, bez obzira na vrijeme završetka poziva.

Za sve ostale usluge Pretplatnik će biti zadužen počevši od dana aktivacije usluge zaključno sa zadnjim danom u mjesecu, te će prva naknada biti naplaćena srazmjerno broju dana korišćenja usluge u mjesecu.

Pretplatnik je saglasan da se naknade za izvršene usluge nađu na zbirnom računu na kojem je svaka usluga iskazana pojedinačno i jasno. Dospjelost mjesečnih obaveza plaćanja usluga je 15. u mjesecu za prethodni mjesec.

U slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema Telemach-u o roku, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje), uz prethodno obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obaveznu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana.

#### Član 12.

Pretplatnik pod punom materijalnom i krivičnom odgovornošću potvrđuje da su podaci (adresa stanovanja i adresa elektronske pošte, telefonski brojevi, matični broj, broj lične karte, ovlašćeno lice i ostalo) koje je naveo u zaglavju ovog ugovora, i obrascu za registraciju korisnika, jesu tačni i istiniti podaci.

Pretplatnik ima mogućnost da odustane od daljeg primanja navedenih dokumenata, SMS poruka i telefonskih poziva, davanjem obavještenja pisanim putem.

Telemach nije dužan provjeriti vlasništvo elektronske adrese i broja navedenih u ovom ugovoru i Pretplatnik preuzima odgovornost za tačnost podataka. Takođe, Pretplatnik odgovara za štetu koja može nastati uslijed netačno navedenih podataka.

Ukoliko se upisana adresa elektronske pošte promijeni, ugasi ili prestane na bilo koji drugi način da se koristi, te ukoliko se promijeni adresa stanovanja, Pretplatnik je dužan da odmah o tome obavijesti Telemach. U tom slučaju Telemach će u roku od 15 dana da preusmjeri uslugu dostavljanja računa i obavještenja na novu adresu Pretplatnika ili u potpunosti obustavi slanje dokumenata.

#### Član 13.

Telemach zadržava pravo izmjene cijena i drugih komercijalnih uslova, kao i TV kanala definisanih listom kanala, koja je sastavni dio Ponude. U slučaju navedenih izmjena, koje mijenjaju uslove pod kojima je ugovor zaključen, a da nisu u korist Pretplatnika, Telemach će pisanim putem ili pisanim obavještanjem uz posljednji račun i na svojoj internet stranici obavijestiti Pretplatnika 30 dana unaprijed. U slučaju promjene tv kanala, rok za slanje obavještenja može biti i kraći, uzimajući u obzir da informacije o promjeni tv kanala zavise od pružaoca tv kanala, te će Telemach o datim promjenama obavijestiti Pretplatnika nakon blagovremene najave promjene od strane pružaoca TV kanala, a što Pretplatnika ne sprječava da u roku od 30 dana od prijema obavještenja o promjeni TV kanala raskine ovaj ugovor, ukoliko je promjena nepovoljnija u odnosu na prethodnu.

U slučaju izmjene ili ukidanja programskog paketa, Telemach će u istom roku ponuditi Pretplatniku novi paket sličnih karakteristika ili povoljniji.

U periodu od davanja navedenog obavještenja o izmjeni, pa do stupanja na snagu izmjena, Pretplatnik ima pravo da u pisanoj formi raskine Ugovor, ukoliko su nastale promjene na štetu Pretplatnika, uz izmirenje svih dospjelih obaveza, a bez obaveze plaćanja naknada zbog prijevremenog raskida ugovora/usluge.

Ukoliko Pretplatnik o svom nepristanku na izmjenju ne obavijesti Telemach u definisanom roku smatraće se da prihvatio izmjene.

#### Član 14.

Preseljenje usluge, odnosno opreme Telemach-a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost Telemach-a, uz predaju zahtjeva Telemach-u.

Preseljenje opreme izvršiće se u roku od 15 dana od dana odobrenja zahtjeva, ukoliko postoje svi

neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika, s tim da u slučaju potrebe dodatne izgradnje mreže ili bilo kojih dodatnih radova radi priključenja lokacije Pretplatnika, rok je 30 dana od dana predaje zahtjeva.

#### Član 15.

Privremeno isključenje na zahtjev Pretplatnika (mirovanje ugovora), kao period u kom će Telemach na zahtjev Pretplatnika stopirati pružanje usluge i u kom Pretplatnik neće biti zadužen za mjesečnu naknadu, biće omogućeno samo Pretplatnicima koji nisu zaključili ugovor na određeno vrijeme, i onim Pretplatnicima koji su zaključili ugovor na određeno vrijeme, ali je taj period istekao i ugovor nastavio da važi na neodređeno vrijeme.

Privremeno isključenje može trajati najduže 3 mjeseca, i ovo pravo korisnik može ostvariti jednom godišnje računajući od datuma ponovnog priključenja.

Po isteku privremenog isključenja, Pretplatnik će automatski biti uključen na mrežu i nastaviće da mu se obračunava naknada za uslugu/paket koju/i je koristio do momenta privremenog isključenja.

#### Član 16.

Pretplatnik ima pravo podnošenja prigovora na kvalitet i raspoloživost usluga, kao i na visinu računa za pružene usluge.

Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta Pretplatnik podnosi u pisanoj formi u prodajnim mjestima Telemach-a ili elektronskim putem na info@telemach.co.me I to odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na visinu računa u roku od 8 dana od dana prijema istog.

Po prigovoru Pretplatnika Telemach je dužan donijeti odluku sa obrazloženjem u roku od 8 dana od dana podnošenja istog.

Do odlučivanja po prigovoru Pretplatnik je u obavezi da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosjeku iznosa računa za tri prethodna obračunska perioda.

Telemach će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti pretplatniku odgovor u pisanoj obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtjev, odnosno odbiti zahtjev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga. Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili mu nije odgovoreno na njega u utvrđenom roku, ima pravo da u roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Agencija odlučuje po žalbi u roku od 30 dana od dana prijema žalbe.

Ukoliko Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvalitet usluge, te po tom osnovu zahtjeva obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Telemach-a ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor, Telemach će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečnu naknadu (mjesečni račun).

Navedene naknade se umanjuju na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge (iznad garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge) Pretplatniku umanjiti račun za dva sata, odnosno za 2/720 datih cijena. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

Ukupno umanjjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate (mjesečne cijene) za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od prijave greške nadležnoj službi za prijavu tehničkih problema do trenutka rješavanja iste. Periodom vremena u kojem je Pretplatnik koristio internet uslugu po brzini manjoj od garantovane minimalne brzine smatra se vrijeme u kojem je vršeno mjerenje iste.

Telemach nije dužan da obešteti Pretplatnika, ako je do lošeg kvaliteta pružanja usluga ili ograničenja pristupa mreži ili usluzi došlo zbog okolnosti na koje Telemach nije mogao da utiče (događaji koji se smatraju višom silom, nestanak električne energije kod Pretplatnika, zbog događaja za koje je odgovoran Pretplatnik i/ili treće lice).

#### Član 17.

Telemach je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoje mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga. Mjere se sprovode radi sprječavanja i umanjivanja uticaja sigurnosnih incidenata na Pretplatnika i povezane elektronske komunikacione mreže, a posebno radi obezbjeđivanja sigurnosti

#### Član 18.

Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od 30 dana od dana dospelosti

obaveza, Telemach će uputiti obavještenje Pretplatniku u pisanom ili elektronskom obliku, a koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospjelog duga i poziv da obaveze budu izmirene. Ukoliko Pretplatnik u roku od 2 mjeseca od dospelosti obaveza ne izmiri svoje obaveze, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine uslugu/usluge (isključenje).

Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Telefonije, ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge u roku od jednog mjeseca od dana dospelosti obaveza, Pretplatniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru Telemach-a. Ukoliko Pretplatnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva Telemach zadržava pravo da isključi uslugu Telefonije.

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga,

Telemach može jednostrano raskinuti pretplatnički odnos, slanjem pisanog obavještenja Pretplatniku, a koje sadrži informaciju o obavezama koje Pretplatnik mora da izmiri operatoru. Nakon poslanog jednostranog raskida pretplatničkog odnosa Pretplatniku, Telemach će izvršiti demontažu Pretplatnikovog priključka/opreme.

Za vrijeme ograničenja pristupa uslugama Pretplatnik plaća mjesečnu naknadu za pristup mreži.

U slučaju isključenja D3 usluge, Telemach ima pravo da nastavi sa naplatom zakupa opreme sve dok Pretplatnik ne vrati predmetnu opremu.

Telemach će Pretplatniku kojem je zbog neplaćanja isključena usluga duže od 30 dana naplatiti naknadu za ponovno priključenje u skladu sa Ponudom sa cjenovnikom.

U slučaju zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi ili drugim Pretplatnicima, Telemach će na pouzdan način upozoriti Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik nastavi sa pomenutim radnjama, Telemach će trajno isključiti Pretplatnika i jednostrano raskinuti pretplatnički odnos.

Telemach ne snosi odgovornost za bilo koju štetu koja može nastati Pretplatniku zbog privremenog isključenja i nemogućnosti pristupa ugovorenoj usluzi iz razloga definisanih ovim članom.

#### Član 19.

Ovaj ugovor zaključuje se na **nedređeno vrijeme**.

Pretplatnik u svakom trenutku može raskinuti ovaj Ugovor podnošenjem pisanog zahtjeva za raskid Ugovora koji je dužan da dostavi nadležnim službama i prodajnim mjestima Telemach-a.

Pretplatnik je dužan da u slučaju jednostranog raskida Ugovora i prestanka korišćenja usluge, izmiri Telemach-u sve dospjele obaveze.

Pretplatnik je dužan da u roku definisanom Opštim uslovima vrati Telemach-u opremu koju je uzeo na korišćenje za vrijeme važenje Ugovora. Oprema mora biti neoštećena i u ispravnom stanju.

Ukoliko Pretplatnik ne vrati opremu u roku, ili je ne vrati u ispravnom stanju i bez oštećenja, biće dužan da plati cijenu opreme u skladu sa cjenovnikom Telemach-a.

Ugovor prestaje da važi: na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz Ugovora, ili smrću Pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv Pretplatnika, kao i u ostalim slučajevima predviđenim u ovom Ugovorom i Opštim uslovima.

Ovaj Ugovor može biti jednostrano raskinut i od strane Telemach-a, u svim slučajevima utvrđenim ovim Ugovorom i Opštim uslovima i u svim slučajevima predviđenim važećim pozitivnim propisima.

#### Član 20.

Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanoj obliku od strane Telemach-a.

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

#### Član 21.

Ugovorne strane saglasno konstatuju da su, prilikom zaključenja ovog Ugovora, Pretplatniku uručena Ponuda sa cjenovnikom.

#### Član 22.

Svi sporovi između Pretplatnika i Telemacha, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, rješavaće se pred stvarno i mjesno nadležnim sudom.

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka strana zadržava po jedan.