

OPŠTI USLOVI
PRUŽANJA USLUGE ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA INTERNETU U JAVNOJ ELEKTRONSKOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI
OPERATORA FIBERCOM D.O.O. PODGORICA
14.11.2018. godine

1) OSNOVNE ODREDBE

- a) Opšti uslovi pružanja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži operatora FiberCom d.o.o. sa sjedištem u ulici Bohinjska bb, Podgorica, (u daljem tekstu: Opšti uslovi), definišu uslove pod kojima FiberCom doo (u daljem tekstu: FiberCom) Pretplatnicima pruža usluge širokopojasnog pristupa internetu u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na fiksnoj lokaciji.
- b) FiberCom pruža usluge širokopojasnog pristupa internetu pod uslovima koji su utvrđeni Opštim uslovima, Pretplatničkim ugovorom i važećim cjenovnikom.
- c) Važeće verzije Opštih uslova, pretplatničkog ugovora i cjenovnika, javno su dostupne preko zvanične internet stranice FiberCom-a (www.fibercom.me), ovlašćenih prodajnih mjesta, i prodajnih agenata FiberCom-a.
- d) FiberCom zadržava pravo izmjene Opštih uslova, i dužan je da u roku od najmanje 30 dana prije izmjene odredbi definisanih Opštim uslovima o tome obavijesti Pretplatnika, putem zvanične internet stranice i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun. U istom roku Pretplatnici mogu otkazati pretplatnički ugovor bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu Pretplatnika, zbog čega isti nijesu saglasni sa tom promjenom.

2) VRSTA, OPIS I KVALITET USLUGA

- a) Širokopojasni pristup internetu je skup usluga koji Pretplatnicima omogućava povezivanje na svjetsku računarsku mrežu (u daljem tekstu: Internet) i razmjenu računarskih podataka sa drugim korisnicima Interneta kao što su: pretraživanje Interneta (www), razmjenu elektronske pošte (email), razmjenu podataka (FTP) i slično.
- b) Pretplatnik se na mrežu FiberCom-a povezuje putem pretplatničkog uređaja koji se instalira na njegovoj lokaciji i koji putem mreže optičkih kablova komunicira sa serverom FiberCom-a koji je stalno priključen na Internet.
- c) Odabirom paketa usluga iz zvanične Ponude, Pretplatnik bira način povezivanja, maksimalnu brzinu protoka podataka, dinamičnu ili statičnu IP adresu, te iznose naknada za zasnivanje pretplatničkog odnosa i korišćenje usluga. Zvanična Ponuda je sastavni dio Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa.
- d) FiberCom obezbjeđuje Pretplatnicima pristup Internetu i svim odgovarajućim servisima bez bilo kakvih ograničenja u količini prenešenih podataka.
- e) FiberCom nudi Pretplatnicima usluge po sledećim minimalnim nivoima kvaliteta:
 - Vrijeme dostupnosti usluge (raspoloživost) od 95% na mjesečnom nivou
 - Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: manje od 10 dana
 - Procenat uspostavljenih usluga do dogovorenog termina: veći od 60%
 - Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom: 08 – 16, subotom 08 – 14 sati
 - Učestalost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom i smetnje na pretplatničkom dijelu mreže),
 - Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije: 72 sata, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika
 - Prijavu smetnji i tehničku podršku: svakim radnim danom od 08 do 16 sati, i subotom od 08 do 14 sati.
 - Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa: manji od 2%
 - Minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket usluga.

3) ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

- a) Pretplatnici na usluge FiberCom-a mogu biti fizička i pravna lica. U cilju zasnivanja pretplatničkog odnosa i zaključenja Pretplatničkog Ugovora, Pretplatnik podnosi/potpisuje Ponudu za izabrani paket usluga, u pisanoj formi na standardnom formularu FiberCom-a i svojim potpisom potvrđuje vjerodostojnost datih podataka. U Ponudi, definisani su uslovi, cijena i karakteristike izabranog paketa usluga.
- b) Pretplatnik će u trenutku podnošenja/potpisivanja Ponude dati na uvid ovlašćenom licu FiberCom-a svoje identifikacione isprave odnosno sve druge informacije, dokumenta, ovlašćenja, koja su navedena u Ponudi kao obavezna. FiberCom ima pravo da od Pretplatnika zatraži dopunu dokumentacije, potrebne u cilju

zasnivanja pretplatničkog odnosa odnosno zaključenja pretplatničkog ugovora. Ukoliko Korisnik ne dostavi potrebnu dokumentaciju, FiberCom će odbaciti Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

- c) Potpisivanjem Ponude, Korisnik je saglasan da FiberCom može koristiti i upisivati njegove lične odnosno identifikacione podatke za potrebe evidentiranja u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.
- d) FiberCom se obavezuje da u roku od 8 od dana podnošenja zahtjeva, priključi Pretplatnika na Mrežu i aktivira korišćenje usluga u okviru izabranog Internet paketa, pod uslovom da za to postoje tehničke mogućnosti. Priključenje na Mrežu se ostvaruje preko pretplatničke opreme koja se instalira na lokaciji Pretplatnika. Priključenje na Mrežu obavlja ovlašćeno lice FiberCom-a. Pretplatnik će o svom trošku pribaviti neophodne saglasnosti i dozvole za instalaciju pretplatničke opreme. Cijene priključenja na Mrežu i Internet paketa, plaćaju se u skladu sa važećim Cjenovnikom i Ponudom FiberCom-a. Ukoliko nisu ispunjene tehničke mogućnosti za realizaciju priključenja u predviđenom roku, Pretplatnik i FiberCom će sporazumno regulisati pitanje daljeg statusa zahtjeva za priključenje.
- e) Pretplatnički ugovor se zaključuje u pisanoj formi. Sastavni dio Ugovora je i Ponuda. Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Pretplatnika i FiberCom-a započinju danom uključenja tj. aktivacije Usluge. Ugovor se može raskinuti u skladu sa raskidnim odredbama Ugovora.
- f) FiberCom može omogućiti korisnicima i sklapanje ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu i izvan poslovnih prostorija operatora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski potpis i zaštita potrošača.

4) TRAJANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

- a) Pretplatnički odnos se zasniva na neodređeno vrijeme, bez ili sa početnim minimalnim periodom važenja Ugovora, u skladu sa Ponudom. Početni minimalni period važenja Ugovora ne može biti duži od 24 mjeseca. Po isteku početnog minimalnog perioda važenja Ugovor se automatski produžava na neodređeno vrijeme.

5) RASKID UGOVORA I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA

- a) Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku.
- b) U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Ugovor tokom početnog minimalnog perioda važenja, ili Ugovor tokom minimalnog perioda važenja bude raskinut od strane FiberCom-a krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da u otkaznom roku jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu štete u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika.
- c) U slučaju raskida Ugovora po isteku minimalnog perioda važenja, Pretplatnik je dužan da izmiri u cjelosti sve obaveze dospjele do dana raskida Ugovora, kao i da vrati svu preuzetu opremu.
- d) Pretplatnik je dužan, da u roku od 8 (osam) dana, od dana raskida Ugovora vrati FiberCom-u pretplatničku opremu ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu ili je vrati neispravnu i/ili oštećenu, biće dužan da, pored obaveza iz prethodnog stava ovog člana, nadoknadi FiberCom-u štetu u iznosu maloprodajne cijene pretplatničke opreme po zvaničnom Cjenovniku. Ispravnost i/ili oštećenje opreme utvrđuje ovlašćeno lice FiberCom-a u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara se sačinjava zapisnik u kojem se konstatuje vrsta kvara/oštećenja i primjerak istog predaje Pretplatniku. U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme ugrađene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.
- e) Pretplatnički odnos između FiberCom-a i Pretplatnika prestaje da važi danom raskida Ugovora.

6) PRENOS UGOVORA NA TREĆE LICE

- a) Pretplatnik može ustupiti Ugovor trećem licu samo uz prethodno datu saglasnost u pisanom obliku od strane FiberCom-a i uz izmirene obaveze dospjele do dana ustupanja, u cjelosti.

7) PRAVO PRETPLATNIKA NA OGRANIČENJE POTROŠNJE

- a) FiberCom će na zahtjev Pretplatnika, omogućiti besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period. Ograničenje potrošnje, ne može biti manje od iznosa mjesečne pretplate za paket usluga koji je Pretplatnik prihvatio prilikom zaključenja Ugovora.
- b) FiberCom će Pretplatniku dostavljati besplatna obavještenja putem telefonskog poziva, SMS poruke ili elektronskom poštom kada se približi i kada dostigne postavljeno ograničenje potrošnje.

8) NAKNADE I PLAĆANJE

- a) Sve mjesečne i jednokratne naknade za usluge kao i sve ostale naknade koje FiberCom naplaćuje utvrđene su Cjenovnikom. Cjenovnik je javno dostupan i daje se na uvid na ovlašćenim prodajnim mjestima kao i na zvaničnoj internet stranici FiberCom-a. Cjenovnikom su obuhvaćeni i svi paketi usluga u ponudi FiberCom-a.
- b) Cijene za svaki pojedinačni paket usluga date su i u zvaničnoj Ponudi FiberCom-a.
- c) FiberCom može u svakom trenutku da izmijeni cijene usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove. U slučaju izmjena ugovorenih uslova, FiberCom će preko svoje internet stranice, pisanim obavještenjem uz račun i putem slanja sms-a ili elektronskom poštom, kada je to moguće, obavijestiti Pretplatnika najkasnije 30 dana prije stupanja na snagu izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju položaj Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine pretplatnički ugovor, bez obaveze plaćanja naknade koja se odnosi na raskid Ugovora, definisane u članu 5. Opštih uslova. U ovom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova.

- d) U slučaju ukidanja paketa usluga, za koji je zaključen ugovor, FiberCom je obavezan da ponudi Pretplatniku povoljniji ili paket usluga sličnih karakteristika. Ukoliko nije zadovoljan ponuđenim, Pretplatnik ima pravo da u roku od 15 dana od prijema ponude, raskine pretplatnički ugovor, bez obaveze plaćanja naknade koja se odnosi na raskid Ugovora, definisane u članu 5. Opštih uslova.
- e) Pretplatniku se dostavlja račun za pružene usluge u roku od 15 dana od dana završetka obračunskog perioda na naznačenu adresu. Pretplatnik je u obavezi da izvrši plaćanje po računu u roku dospeljeća. FiberCom ne odgovara za dostavu računa. Pretplatnik se obavezuje da će odmah po isteku perioda za dostavu računa obavijestiti FiberCom o izostanku računa i zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo).
- f) Pretplatnik se obavezuje da obračunati iznos u cjelini plati u roku naznačenom na računu. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun blagovremeno, u skladu sa rokom dospeljeća, a nije iskoristio pravo na prigovor, FiberCom će mu privremeno uskratiti uslugu i isključiti ga sa mreže, do izmirenja dospjelih obaveza. Ukoliko prispjeli dug ne izmiri ni u roku od 60 dana od dana privremenog isključenja, nakon obavješćavanja pisanim putem, FiberCom ima pravo da mu trajno uskrati usluge, raskine Ugovor o pretplatničkom odnosu i pokrene postupak prinudne naplate kod ovlašćenih organa Crne Gore.

9) PRIGOVOR PRETPLATNIKA

- a) Pretplatnik ima pravo da FiberCom-u u pisanoj formi podnese prigovor na:
 - i) Pristup i kvalitet usluga, ukoliko smatra da isporučene usluge nisu u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponuđenim uslovima, odmah po utvrđivanju okolnosti.
 - ii) račun za pružene usluge, ukoliko smatra da isti nije ispravan, u roku od 8 (osam) dana od dana prijema.
- b) FiberCom je dužan odlučiti o prigovoru i dostaviti Pretplatniku obrazloženu Odluku u pisanom obliku, u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora.
- c) Ukoliko FiberCom ne donese Odluku o prigovoru u predviđenom roku ili Pretplatnik nije zadovoljan donešenom Odlukom, može se obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, u roku od 15 (petnaest) dana od dana isteka roka za donošenje Odluke FiberCom-a ili dana prijema Odluke.
- d) Ukoliko prihvati prigovor Pretplatnika, FiberCom će mu refundirati sredstva na način što će umanjiti iznos mjesečne pretplate (mjesečni račun). Pretplata se umanjuje na način što će se za svaki sat prekida u funkcionisanju usluge ispod garantovane prosječne mjesečne raspoloživosti i/ili ispod ponuđenog kvaliteta usluge Pretplatniku umanjiti račun za jedan sat, odnosno za 1/720 mjesečne pretplate. U dijelu kalkulacija po ovom osnovu računa se da svaki mjesec korišćenja usluge ima ukupno 720 sati.

10) ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

- a) Pretplatnik je u obavezi da u pisanom obliku obavijesti Operatora o svakoj promjeni podataka koji su navedeni u Ugovoru odnosno koji su od značaja za ispunjenje preuzetih obaveza i to najkasnije u roku od 7 dana od nastanka promjene, a u protivnom će biti odgovoran za nastalu štetu. Ako Pretplatnik ne ispuni navedenu obavezu obavješćavanja o nastalim promjenama i pismena komunikacija Operatora ne može biti dostavljena Pretplatniku, smatraće se da je dostava uredno i blagovremeno izvršena.
- b) FiberCom je u obavezi da održava svoju mrežu u skladu sa važećim standardima za ovu oblast. FiberCom se obavezuje da sve smetnje i poremećaje u mreži otkloni u najkraćem mogućem roku i u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u Crnoj Gori i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.
- c) FiberCom se obavezuje da Pretplatniku pruža odabrane usluge u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta. FiberCom će omogućiti pružanje usluga iz svoje ponude u okviru svojih tehničkih mogućnosti na području koje pokriva mreža FiberCom-a, s tim da zadržava pravo da zbog radova na mreži ili zbog održavanja privremeno obustavi pružanje usluga u cjelini ili djelimično, sve dok postoji opravdana potreba.
- d) FiberCom nije odgovoran za bilo kakvu štetu u slučaju kada iz razloga koji su van njegove kontrole (kao što su a ne samo viša sila ili neizvršavanje obaveza drugih telekomunikacionih mreža ili akti državnih organa) ne bi bio u stanju da na valjan način ispuni preuzete obaveze prema Pretplatniku ili pruži ugovorene usluge ili nastupe posljedice po drugu tehničku opremu ili eventualne zdravstvene implikacije.
- e) FiberCom nije odgovoran za sigurnost korišćenja Interneta. Pretplatnik koristi internet na sopstveni rizik i isključivo je odgovoran za prihvatanje adekvatnih sigurnosnih mjera protiv neautorizovanog upada ili smetnji na uređaju koji koristi.
- f) FiberCom ne odgovara za sadržaj prenesenih telekomunikacionih podataka Pretplatnika koji se prenose putem mreže Operatora.
- g) FiberCom odgovara za štetu za koju Pretplatnik uz prilaganje odgovarajućih dokumenata dokaže da je nastala kao direktna ili indirektna posljedica manjkavosti u pružanju Usluga. Pretplatnik ima pravo da od FiberCom-a traži isplatu svakog direktnog ili indirektnog gubitka nastalog kao posljedica manjkavosti u pružanju Usluga.

11) ZLOUPOTREBE KORIŠĆENJA USLUGA

- a) Pretplatnik je u obavezi da koristi usluge u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i uslovima iz Ugovora i Opštih uslova. U slučaju zloupotrebe korišćenja usluga, FiberCom zadržava pravo da Pretplatniku ograniči ili prekine usluge, raskine Ugovor i zahtjeva nadoknadu štete.
- b) Zloupotrebom će se naročito smatrati ponašanje koje:
 - 1) sadrži elemente krivičnog djela, privrednog prestupa ili prekršaja

-) vrši povredu autorskog prava ili prava industrijske svojine
-) vrši djelo nelojalne konkurencije
-) ugrožava ili povređuje lična prava
-) vrši distribuciju nezatraženih poruka putem elektronske pošte
-) koristi servise interneta za neovlašćen pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu
-) vrši distribuciju programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama (virusi i ostalo)

12) SERVISNE INFORMACIJE

- a) FiberCom može povremeno slati Pretplatniku servisne informacije odnosno obavještenja u vezi sa uslugama koje pruža. U slučaju da Pretplatnik ne želi da prima ovu vrstu informacija, može u svakom trenutku pozivanjem broja Korisničkog servisa 020/681-736 ili 069/352-121 izvršiti obustavu daljeg primanja istih.

13) PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

- a) Za sve što nije predviđeno odredbama Opštih uslova ili Ugovora, primenjuju se odredbe pozitivnih zakonskih propisa u Crnoj Gori koji regulišu materiju u pitanju.
- b) Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se na sve Pretplatnike.
- c) Važeća verzija Opštih uslova, Pretplatnički ugovor i Cjenovnik, javno su dostupni preko zvanične internet stranice FiberComa www.fibercom.me, na prodajnim mjestima i kod agenata prodaje FiberCom-a.