

Ugovor br. _____

UGOVOR O ZASNIVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA

Zaključen dana _____ 2018. godine, između:

1. FiberCom doo, Podgorica, sa sjedištem u ul. Bohinjska bb, PIB 03015068, PDV: 30/31-13934-0, žiro račun broj 560-820-83 kod Universal Capital Banke a.d. Podgorica, (u daljem tekstu: FiberCom) i

2.

Ime i prezime / Naziv pravnog lica	
Adresa stanovanja / Sjedište	
Poštanski broj	
Opština	
JMBG ili Br. LK / PIB	
PDV broj	
Kontakt telefon	
Kontakt email adresa	

(u daljem tekstu: Pretplatnik)

Član 1

Predmet ovog ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika radi pristupa Internetu i korišćenja usluga koje FiberCom nudi putem svoje javne elektronske komunikacione mreže (u daljem tekstu: Mreže).

Sastavni dio ovog Ugovora čine i Opšti uslovi pružanja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, Ponuda, važeći Cjenovnik i uputstvo za korišćenje pretplatničke opreme, sa kojima se Pretplatnik može upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora na internet stranici FiberCom-a <http://www.fibercom.me>, ili iste može preuzeti u štampanoj formi u nekoj od poslovnica FiberCom-a.

Potpisom na ovom Ugovoru Pretplatnik potvrđuje da je prethodno upoznat sa sadržajem dokumenata iz prethodnog stava.

Član 2

Internet paket je skup usluga koji Pretplatniku omogućava korišćenje elektronskih komunikacionih usluga iz ponude i obuhvata neograničen pristup Internetu, maksimalne brzine protoka podataka definisane Ponudom, uz korišćenje jedne dinamične ili statične IP adrese.

FiberCom se obavezuje da u roku od 8 od dana podnošenja zahtjeva, priključi Pretplatnika na Mrežu i aktivira korišćenje usluga u okviru 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, ugovorne strane će sporazumno regulisati pitanje daljeg statusa zahtjeva za priključenje.

Član 3

Pretplatnička oprema je isključivo vlasništvo FiberCom-a i Pretplatnik ima samo pravo njenog korišćenja u toku trajanja pretplatničkog odnosa, bez mogućnosti prenošenja prava korišćenja na treća lica po bilo kom osnovu i/ili omogućavanja trećim licima da koriste kapacitete ili resurse FiberCom-a, koji su mu dostupni.

U toku trajanja pretplatničkog odnosa, FiberCom snosi troškove održavanja, opravke ili zamjene pretplatničke opreme, osim u slučaju kada je oprema oštećena isključivom krivicom Pretplatnika.

Tehničke karakteristike pretplatničke opreme dostupne su u Uputstvu za korišćenje na crnogorskom jeziku, koje je sastavni dio ovog Ugovora, kao i na zvaničnoj internet stranici FiberCom-a: <http://www.fibercom.me>.

U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, iz bilo kog razloga, Pretplatnik je dužan da u roku od 8 dana opremu vrati FiberCom-u. Ukoliko oprema ne bude vraćena u navedenom roku, ili bude vraćena u neispravnom ili oštećenom stanju, što se konstatuje Zapisnikom o primopredaji opreme, FiberCom zadržava pravo da naplati predmetnu opremu Pretplatniku po zvaničnom Cjenovniku.

Član 4

FiberCom je dužan da usluge Pretplatniku pruža u kontinuitetu, poštujući važeće standarde 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 i odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.

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

U slučaju iz prethodnog stava, FiberCom će obavještenje o privremenom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama objaviti jedan dan unaprijed, u sredstvima javnog informisanja i dostaviti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, kao i hitnim službama, ukoliko to utiče na njihov rad.

FiberCom je dužan da o svakom ograničenju, odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od šest sati neposredno obavijesti Pretplatnika, preko zvanične internet stranice, elektronskom poštom ili pozivom.

FiberCom je obavezan da sve uočene smetnje i kvarove otkloni odmah, a najkasnije u roku od 72 sata od momenta prijave. Ako smetnje nisu posledica kvara na Mreži, FiberCom će u istom roku Pretplatnike obavijestiti o uzroku istih.

Ako su smetnje ili kvarovi većeg obima FiberCom je obavezan da ih otkloni u roku od sedam dana, osim u slučaju više sile.

Uočene smetnje Pretplatnik je dužan da odmah prijavi FiberCom-u :

- elektronskom poštom na adresu podrska@fibercom.me koja je dostupna od 00 do 24 sata, svakoga dana
- pozivom broj telefona: 020/681-736 koji je dostupan od 08 do 16 sati svakog radnog dana i od 08 do 14 sati subotom.
- pozivom na broj telefona: 069/352-121 koji je dostupan svakog dana od 08 do 20 sati
- lično u poslovnica Fibercom-a, radnim danima od 08 do 16 sati.

U slučaju ograničenja, odnosno prekida pružanja usluge koje su predmet ovog ugovora FiberCom je dužan da Pretplatniku umanjiti mjesečnu naknadu, srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge.

Član 5

FiberCom nudi Pretplatniku 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
- 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 danom od 08 do 22 sati
- Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa: manji od 2%
- Minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu koja ne može biti manja od 70% maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani Internet paket.

Član 6

FiberCom obezbjeđuje konstantan (24/7) nadzor nad svim elementima, kapacitetima i performansama svoje Mreže, kao i uslugama koje nudi Pretplatnicima. U slučajevima promjena u funkcionisanju ili kvalitetu usluga, FiberCom preduzima mjere redovnog ili vanrednog održavanja kroz automatizovano prerutiranje saobraćaja u slučaju zagušenja ili prekida linkova ili manuelne korekcije na Mreži od strane timova za održavanje sa ciljem uspostavljanja normalnog funkcionisanja Mreže. FiberCom ne vrši filtriranje/prioritetizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike fixnog pristupa internetu.

Član 7

Cijena zasnivanja pretplatničkog odnosa, kao i mjesečna naknada za odabrani Internet paket u trenutku zaključenja Ugovora definisani su zvaničnim Cjenovnikom i Ponudom FiberCom-a, sa kojima je Pretplatnik upoznat prije zaključenja ovog Ugovora, što potvrđuje svojim potpisom na obrascu Ponude.

Tekst ovog ugovora, Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, zvanični Cjenovnik i Formular Ponude su javno dostupni na internet stranici <http://www.fibercom.me> kao i u poslovnica FiberCom-a, u kojima Pretplatnik, na zahtjev, može dobiti iste u štampanoj formi.

Član 9

FiberCom će na zahtjev Pretplatnika omogućiti pristup Mreži sa druge lokacije (seoba priključka) u roku koji dogovori sa Pretplatnikom, ukoliko postoje tehnički uslovi za to, uz uslov da je Pretplatnik izmirio sva dospjela dugovanja prema FiberCom-u. Troškove seobe priključka snosi Pretplatnik i ista se naplaćuje po važećem Cjenovniku.

Pretplatnik može zahtijevati privremeno isključenje korišćenja usluga, zbog dužeg odsustva, a najviše 60 dana i to dva puta u jednoj kalendarskoj godini, pod uslovom da je u trenutku podnošenja zahtjeva Pretplatnik izmirio sve dospjele obaveze prema FiberCom-u.

Član 10

FiberCom ispostavlja Pretplatniku mjesečni račun za Internet paket, sa specifikacijom usluga.

Pretplatnik se obavezuje da račun plati uredno i blagovremeno, u roku naznačenom na računu.

Ukoliko Pretplatnik ne izvrši plaćanje u roku naznačenom na računu, a nije iskoristio pravo na prigovor, FiberCom ima pravo da Pretplatniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu i privremeno obustavi pružanje usluga Internet paketa, do izmirenja zaostalih 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 i raskine Ugovor o pretplatničkom odnosu.

U slučaju iz prethodnog stava Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva zaostala dugovanja i nadoknadi štetu FiberComu u skladu sa članom 16 ovog Ugovora.

Pretplatnik je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavješćenja FiberCom-a koje se odnosi na pravilno korišćenje usluga. Ukoliko Pretplatnik koristi usluge na način koji narušava sigurnost i integritet Mreže, ili uzrokuje smetnje i/ili uznemirava druge korisnike, FiberCom zadržava pravo da Pretplatniku, odmah po saznanju, bez prethodne najave, privremeno isključi usluge.

Član 11

Pretplatnik ima pravo da FiberCom-u u pisanoj formi podnese prigovor na:

- a) kvalitet usluga, ukoliko smatra da isporučene usluge nisu u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponuđenim uslovima, odmah po utvrđivanju okolnosti.
- b) račun za pružene usluge, ukoliko smatra da isti nije ispravan, u roku od 8 (osam) dana od dana prijema.

FiberCom je dužan odlučiti o prigovoru i dostaviti Pretplatniku obrazloženu Odluku u pisanom obliku, u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora.

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.

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.

Član 14

FiberCom ima pravo da mijenja uslove utvrđene ovim Ugovorom, Opštim uslovima pružanja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i/ili druge komercijalne uslove, o čemu će obavijestiti Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije početka važenja izmjene, putem internet stranice FiberCom-a, elektronskom poštom i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun.

Ukoliko su izmjene nepovoljne za Pretplatnika i isti nije saglasan sa tim izmjenama, u istom roku može otkazati ugovor bez obaveza prema FiberCom-u po osnovu prijevremenog prestanka važenja Ugovora.

Član 15

FiberCom ima pravo da mijenja Cjenovnik svojih usluga, uključujući i ukidanje Internet paketa za koji je zaključen Ugovor, pri čemu je dužan da o tim izmjenama obavijesti Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije početka važenja, putem sredstava informisanja, pisanim obavještenjem uz poslednji račun, preko zvanične internet stranice, elektronskom poštom ili na druge pogodne načine.

U slučaju ukidanja Internet paketa, FiberCom je dužan da Pretplatniku ponudi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

Ukoliko su najavljene izmjene na štetu Pretplatnika ili Pretplatnik ne želi da prihvati ponuđeni paket iz prethodnog stava, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema takvog obavještenja, raskine Ugovor bez obaveza prema FiberCom-u po osnovu prijevremenog prestanka važenja Ugovora.

Član 16

Ugovor se zaključuje na:

- ☐ Neodređeno vrijeme bez minimalnog perioda važenja
- ☐ određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 6 mjeseci
- ☐ određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 12 mjeseci
- ☐ određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 18 mjeseci
- ☐ određeno vrijeme za početni minimalni period važenja od 24 mjeseca

(Upisivanjem znaka **X** u odgovarajućem polju utvrđuje se vrijeme trajanja Ugovora)

Po isteku početnog minimalnog perioda važenja Ugovor se produžava na neodređeno vrijeme.

Pretplatnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku.

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.

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 prethodnih stavova ovog člana, nadoknadi FiberCom-u štetu u iznosu maloprodajne cijene opreme po zvaničnom Cjenovniku. Ispravnost i/ili oštećenje opreme utvrđuje ovlašteno 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 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.

U svim slučajevima raskida Ugovora deinstalaciju opreme ugrađene na strani Pretplatnika, vrši isključivo Pretplatnik.

Član 17

Pretplatnik nema pravo da obavlja djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koja mu se pruža po osnovu ovog Ugovora proširi na druge korisnike.

Pretplatnik nema pravo da uslugu koristi za slanje neželjenih elektronskih poruka, radi direktnog marketinga, bez prethodne saglasnosti primaoca takvih poruka.

U slučaju da FiberCom sazna za aktivnosti Pretplatnika iz prethodnih stavova, ima pravo da odmah po saznanju i bez najave obustavi usluge Pretplatniku i raskine Ugovor.

Član 18

FiberCom garantuje tajnost ličnih podataka Pretplatnika u skladu sa važećim zakonskim propisima. Lične podatke o Pretplatniku, FiberCom može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ovog Ugovora, obračunavanja usluga, naplate potraživanja i za potrebe nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonskim propisima.

FiberCom garantuje da ličnim podacima pretplatnika mogu pristupati samo ovlašćena lica u zakonom dozvoljene svrhe, da štiti lične podatke Pretplatnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja, te da primjenjuje sigurnosne politike u odnosu na obradu ličnih podataka.

Pretplatnik je dužan da obavijesti FiberCom o promjeni ličnih ili identifikacionih podataka, pisanim ili putem elektronske pošte, najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene.

Ukoliko Pretplatnik ne ispuni obavezu iz prethodnog stava, i zbog tog propusta računi, opomene za plaćanje i druga pismena ne mogu biti dostavljena Pretplatniku, smatra se da je dostava na osnovu postojećih podataka valjano izvršena.

Član 19

FiberCom će preduzeti sve zakonom propisane radnje kako bi omogućio maksimalan nivo sigurnosti i integriteta Mreže i podataka koji se prenose Mrežom. U slučaju prijetnje ili incidenta čiji je stepen opasnosti većeg obima FiberCom će o tome obavjestiti pretplatnike, kao i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili posljedica uključujući i moguće troškove tih mjera.

U slučaju ugrožavanja sigurnosti i/ili integriteta Mreže, FiberCom može blokirati određene aplikacije te o tome blagovremeno obavijestiti pretplatnike isticanjem obavještenja na zvaničnoj internet stranici.

FiberCom neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenje, greške, smanjenje kvaliteta u funkcionisanju djelova Interneta izvan Mreže na koje objektivno ne može da utiče,
- za pravilno funkcionisanje priključka Pretplatnika ukoliko je problem u radu nastupio iz razloga na koje FiberCom ne može da utiče,
- za štetu koja nastupi zbog nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika,
- za povredu prava i sigurnosti i štetu koju Pretplatniku posredstvom Mreže učini treće lice,
- za sadržaj, tačnost i bezbjednost informacija dobijenih posredstvom Mreže.

Član 20

Svi sporovi među Ugovornim stranama koji proisteknu iz ovog ugovora rješavaće se sporazumno, u suprotnom spor će rješavati stvarno nadležan sud u Podgorici.

Član 21

Ugovor je sačinjen u 3 (tri) primjerka, od čega, jedan primjerak Pretplatniku, dva FiberCom-u.

FiberCom

Pretplatnik

Izvršni direktor