**Ugovor br.WMNE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**PRETPLATNIČKI UGOVOR**

Zaključen dana \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018.godine, između:

-„WIMAX MONTENEGRO“ D.O.O Podgorica, sa sjedištem u ul.Baku br.50 Podgorica, PIB 02749092, PDV 30/31-08677-8, žiro račun broj 520-7751-05 koji se vodi kod Hipotekarne banke a.d. Podgorica, (u daljem tekstu: Operator)

i

* **Naziv/Ime i prezime\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**
* **mjesto sjedišta/prebivališta\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**
* **ulica\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, broj\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**
* **kontakt telefon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**
* **PIB/JMBG\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, PDV\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (u daljem tekstu Pretplatnik)**

**Član 1**

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

Pretplatnik se sa sadržinom Opštih uslova, Ugovora i sa važećim Cjenovnikom Operatora može upoznati i prije zaključenja ovog Ugovora na internet stranici Operatora ili iste može preuzeti u štampanoj formi u poslovnicama Operatora.

**Član 2**

Operator se obavezuje da u roku od 8 od dana podnošenja zahtjeva, aktivira Pretplatniku pristup Mreži i Internetu, pod uslovom da za to postoje tehničke mogućnosti.

Cijene za priključenje na Mrežu i korišćenje Interneta, plaćaju se u skladu sa važećim Cjenovnikom i Ponudom Operatora, a koji su sastavni dio ovog Ugovora.

**Član 3**

Pretplatniku seomogućava da se priključi na Mrežu i pristupi Internetu preko servera Operatora koji je stalno priključen na Internet. Pristup Internetu i kvalitet usluge je definisan izborom paketa iz zvanične Ponude Operatora.

Priključenje na Mrežu se ostvaruje preko korisničke opreme koji se instalira na lokaciji Pretplatnika.

Priključenje na Mrežu obavlja ovlašćeno lice Operatora. Pretplatnik će o svom trošku pribaviti neophodne saglasnosti i dozvole za postavljanje korisničke opreme.

Ako na revers primi opremu na korišćenje Korisnik je dužan dok ugovor traje da čuva opremu i kompletan sadržaj u kome je oprema isporučena (ambalaža, dokumentacija i dr.) U slučaju raskida ugovora, kao i u slučaju da Korisnik trajno izgubi pravo na priključak, Korisnik je dužan da opremu koju je dobio na revers vrati Operatoru u odmah, a najkasnije roku od 15 dana od dana prestanka korisničkog odnosa, u stanju u kojem ga je dobio na korišćenje. Ukoliko oprema ne bude vraćena u navedenom roku, Operator će izvršiti njen povraćaj sudskim putem. U sličaju bilo kakvog nedostatka na opremi preuzete reversom, Korisnik je dužan da prema važećem cjenovniku plati Operatoru korisničku opremu.

Troškove održavanja, opravke ili zamjene korisničke opreme, koja je primljena ne revers snosi Opertor, osim u slučaju kada je oprema oštećena isključivom krivicom Pretplatnika.

Tehničke karakteristike Korisničkog uredjaja dostupne su u Uputstvu za korišćenje Korisničkog uredjaja na crnogorskom jeziku koje je Operator obavezan dostaviti Pretplatniku prilikom instalacije.

**Član 4**

Operator je dužan da usluge Pretplatniku pruža u kontinuitetu, poštujući važeće standarde u pogledu kvaliteta, pri čemu zadražava pravo da zbog poteba otklanjanja kvarova i zagušenja u mreži, održavanja i izgradnje svoje mreže privremeno obustavi (djelimično ili potpuno) ili da smanji kvalitet usluga koje pruža Pretplatniku. Pretplatnik će biti obaviješeten o privremenim obustavama ili smanjenom kvalitetu usluga, najmanje jedan dan unaprijed, putem internet stranice Operatora, elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način.

Operator 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 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.

U slučaju ograničenja, odnosno prekida pružanja usluge koje su predmet ovog ugovora operator je dužan da umanji mjesečnu pretplatu korisniku, srazmjerno trajanju ograničenja, odnosno prekida usluge.

Uočene smetnje Pretplatnik je dužan da odmah prijavi Operatoru putem emaila: help@mywimax.me;[info@mywimax.me](mailto:info@mywimax.me) ili pozivom na brojeve telefona 020/225-337;020 246 108 ili 069/185-266. Radno vrijeme Operatera - Službe za podršku korisnicima je radnim danima (ponedeljak-petak) od 08 do 18 sati i subotom i nedeljom od 10 do 16 sati.

Operator će odmah a najkasnije 72 sata od prijave smetnji iste otkloniti osim u slučaju više sile. Ako smetnje nisu posledica kvara na Operatorovoj mreži, Operator će u istom roku Pretplatnike obavijestiti o uzroku istih.

**Član 5**

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 dospijeća.

Operator ne odgovara za dostavu računa. Pretplatnik se obavezuje da će odmah po isteku perioda za dostavu računa obavijestiti Operatora o izostanku računa i zatražiti izdavanje duplikata ili omogućavanje drugog načina plaćanja (opštom uplatnicom ili drugo).

Pretplatnik se obavezuje da obračunati iznos u cjelini plati u roku označenom na računu. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun blagovremeno u skladu sa rokom dospijeća, a nije iskoristio pravo na prigovor, Operator 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 obavještavanja pisanim putem, Operator ima pravo da mu trajno uskrati usluge i raskine Ugovor o pretplatničkom odnosu.

Informacije o uređajima koje korisnik može priključiti na mrežu Operatora, kao i podaci o tehničkim karakteristikama terminalne opreme koja se može priključiti na mreži opratora dati si na web adresi Operatora: <http://www.mywimax.me>.

**Član 6**

Promjena tarifnog paketa je omogućena jednom u toku obračunskog perioda. Pretplatnik podnosi Zahtjev za promjenu paketa lično u Korisničkom Centru, putem elektronske pošte na email [info@mywimax.me](mailto:info@mywimax.me) ili slanjem zahtjeva putem poštanskog servisa.

U slučaju izmjene ili ukidanja paketa za koji je zaključen ovaj Ugovor, Operator se obavezuje da ponudi Pretplatniku drugi paket sličnih ili povoljnijih karakteristika.

**Član 7**

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

Pretplatnik može zahtijevati privremeno isključenje korišćenja usluga, zbog dužeg odsustva 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 Operatoru.

Operator može u svakom trenutku da izmijeni cijene usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom na prigodan način, (putem internet stranice Operatora, elektronskom poštom i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun).

**Član 8**

Operator se obavezuje da Pretplatniku ponudi sledeći kvalitet usluga:

* Vrijeme dostupnosti usluge (raspoloživost) od 95% na mjesečnom nivou
* Minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu koja ne može biti manja od **70%** maksimalne brzine pristupa internetu za izabrani paket.
* Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: manje od 10 dana
* Prijavu smetnji i tehničku podršku: radnim danima od 08 do 18 sati i subotom od 10 do 16 sati
* Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije je 72 sata, osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na korisničkoj opremi kod Pretplatnika,

Uočene smetnje Pretplatnik je dužan da odmah prijavi Operatoru putem emaila: help@mywimax.me ;[info@mywimax.me](mailto:info@mywimax.me) , ili Službi za podršku korisnicima.

Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge u djelokrugu odgovornosti Operatora, pretplatniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga Operatora, mjesečna naknada će biti umanjena i to srazmjerno broju dana/sati trajanja smetnje kompenzacijom dugovanja po narednom računu u mjeri koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne pretplate za evidentirani broj dana/sati u kojima servis nije funkcionisao.

Vrijeme dostupnosti se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga. Operator 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 prodavnicama Operatora, kao i na web adresi: <http://www.wymimax.me>. Operator garantuje pretplatniku brzinu za brzinu protoka podataka samo na osnovu informacija koje je Opertor dao pretplatniku, a ne i za protok informacija koje su pretplatniku dostupne od strane trećih lica.

Ukoliko u datom mjesecu Pretplatnik podnese prigovor na raspoloživost i kvaliet usluge (uključujući i prigovor na vrijednosti minimalne brzina pristupa Internetu koju Operator garantuje Pretplatniku po ovom Ugovoru) i po tom osnovu zahtjev za obeštećenje, Pretplatnik ima pravo na obeštećenje samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane Operatora ili utvrđena odlukom nadležnog organa.

Ukoliko se prihvati prigovor Operator će Pretplatniku izvršiti obeštećenje na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za uslugu.

Navedene cijene 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 mjesečnu naknadu 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 umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za izabranu uslugu.

Periodom vremena u kojem je Pretplatnik bio u nemogućnosti da koristi uslugu smatra se vrijeme od potvrde problema od strane nadležne službe Operatora, po prethodnoj prijavi.

Pretplatnik je dužan da obavijesti Operatora o okolnostima koje mogu biti osnov za odgovornost Operatora, odmah po saznanju za iste ali najkasnije u roku od 8 dana od dana kada je utvrdio da su takve okolnosti postojale, u pisanoj formi. Operator je obavezan da po zahtevu Pretplatnika za naknadu štete odgovori u roku od 15 dana.

Operator u svakom slučaju neće odgovarati za štetu nastalu usljed objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći niti ukloniti (viša sila) i na koje Operator nije mogao uticati, kao i ukoliko Pretplatnik ne ispuni svoju obavezu obavještavanja predviđenu ovim članom.

Pretplatnik ima pravo na prigovor na kvalitet usluga. Ukoliko se utvrdi da je prigovor Pretplatnika na kvalitet usluga osnovan, Pretplatniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu u mjeri u kojoj nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa, odnosno koja odgovara proporcionalnom smanjenju mjesečne naknade za evidentirani broj dana u kojima nije zadovoljen garantovani kvalitet servisa.

**Član 9**

Pretplatnik ima pravo podnijeti Operatoru prigovor na pristup i kvalitet Usluga, kao i na račun za pružene usluge. Prigovor po pitanju pristupa uslugama, Pretplatnik podnosi Operatoru, odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun, Pretplatnik podnosi najkasnije 8 (osam) dana od prijema istog, u pisanoj formi.

Operator će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Pretplatnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora, dostavljanjem Pretplatniku obrazložene Odluke, sa pravnom poukom o pravu žalbe Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Ukoliko Operator ne donese Odluku o istom u predviđenom roku, Pretplatnik se može obratiti Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u roku od 15 (petnaest) dana.

Operator je dužan da uredno vodi registar prigovora pretplatnika.

U slučajevima kada je to potrebno zbog dogradnje, redovnog održavanja, otklanjanja smetnji i kvarova, uvođenja novih servisa, nadogradnje softvera ili hardvera potrebnog za rad mreže, Operator ima pravo da bez saglasnosti pretplatnika privremeno ograniči, onemogući odnosno prekine pristup svojim uslugama, uz uslov da je preko sredstava javnog informisanja najmanje jedan dan ranije obavijestio Pretplatnika o tome. Operator će o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od 6 sati neposredno obavijestiti korisnika na odgovarajući način.

Ograničenje, odnosno prekid iz prethodnog stava može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usljed kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stava 1, operator je dužan da pretplatniku umanji mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

Operator zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje privremeno delimično ili potpuno obustavi ili smanji kvalitet svojih usluga.

Operator obezbjeđuje 24h/7dana nadzor nad svim elementima, kapacitetima i performansama svoje mreze, kao i servisima koje nudi korisnicima. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu mjere redovnog i vanrednog odrzavanja kroz  automatske korekcije (automatizovano prerutiranje saobracaja u slucaju zagusenja ili prekida linkova) ili manuelne korekcije (radovi ekspertskih timova za odrzavanje). Operator  ne vrši filtriranje/ prioritetizaciju bilo kog saobraćaja za korisnike interneta. U slučaju degaradacije i zagušenja, Operator obezbjeđuje prioritet po servisima: govorni servis, internet.

Operator ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička)  pružaju posredstvom komunikacione mreže Operatora. Operator je odgovoran za kvalitet veze svoje komunikacione mreže.

**Član 10**

Operator može u svakom trenutku da izmijeni cijene usluga, tarifne pakete, i/ili druge komercijalne uslove, o čemu obavještava Pretplatnika najmanje 30 (trideset) dana prije izmjene uslova definisanih Ugovorom na prigodan način (putem internet stranice Operatora, elektronskom poštom i dostavljanjem pisanog obavještenja uz račun). U tom roku Pretplatnik može otkazati Ugovor bez sankcija ako su izmjene na štetu Pretplatnika i isti nije saglasan sa tim izmjenama.

Ukoliko Pretplatnik ne raskine ugovor u ostavljenom roku, smatraće se da je izrazio pristanak na izmjene uslova iz stava 1. ovog člana.

**Član 11**

Operator garantuje Pretplatniku tajnost ličnih podataka u granicama važećih zakonskih propisa. Lične podatke o Pretplatniku Operator može da koristi samo u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja izmjene ili raskida ovog Ugovora, obračunavanja usluga, naplate potraživanja i za potrebe državnih organa u skladu sa zakonskim propisima.

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 obavještavanja o nastalim promjenama i pismena komunikacija Operatora ne može biti dostavljena Pretplatniku, smatraće se da je dostava uredno i blagovremeno izvršena.

**Član 12**

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, na period u maksimalnom trajanju od godinu dana ili na određeno vrijeme od 24 mjeseca.

Ukoliko Pretplatnik ne otkaže dalje važenje ugovora najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka perioda važenja, ugovor se automatski obnavlja na neodredjeno vrijeme.

Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. U slučaju da Pretplatnik jednostrano raskine Ugovor tokom ugovorenog perioda važenja ili tokom ugovorenog perioda važenja Ugovor bude raskinut od strane Operatora krivicom Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da u otkaznom roku jednokratno plati sva zaostala dugovanja, kao i mjesečne naknade za preostali period do isteka ugovorenog važenja ili naknadu štete u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario.

Operator može raskinuti Ugovor u slučaju da: Pretplatnik ne ispunjava uredno i/ili blagovremeno preuzete obaveze, protiv Pretplatnika bude pokrenut postupak stečaja ili likvidacije, Pretplatnik krši obaveze preuzete Ugovorom i Opštim uslovima, i u drugim slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima Crne Gore.

Pretplatnik se obavezuje da će se za vrijeme trajanja ovog ugovora ponašati sa pažnjom dobrog domaćina u skladu sa uslovima ovog ugovora, te da neće obavljati djelatnost elektronskih komunikacija, odnosno da uslugu koju mu pruža Operator po osnovu ovog ugovora neće proširiti na treća lica.

Ukoliko se pretplatnik bude ponašao suprotno obavezi iz prethodnog stava, operator je ovlašćen da takvom korisniku trajno uskrati priključak.

Operator je dužan da preduzima odgovarajuće tehničke i organizacione mjere radi obezbjeđenja integriteta svoj mreže, kao i radi zaštite sigurnosti, odnosno neprekidnog pružanja svojih usluga, a sa drugim operaterima i mjere potrebne radi zaštite sigurnosti elektronske komunikacione mreže i usluga, u skaldu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama.

Mjerama iz prethodnog stava ovog člana, naročito se:

* obezbjeđuje da ličnim podacima mogu pristupati samo ovlašćena lica u zakonom dozvoljene svrhe,
* štite preneseni ili sačuvani podaci od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene, kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja,
* obezbjeđuje primjena sigurnosne politike u odnosu na obradu ličnih podataka.

**Član 13**

Operator ima pravo da vrši izmjenu ili ukidanje korisničkog paketa iz Ponude, uz saglasnost Pretplatnika, u kom slučaju će Pretplatniku ponuditi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket.

**Član 14**

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 Operator evidentira aktivnosti Pretplatnika iz prethodnog stava, Operator će raskinuti ugovor sa tim Pretplatnikom.

**Član 15**

Ugovor se zaključuje na:

* Neodredjeno vrijeme bez minimalnog trajanja
* Odredjeno vrijeme od 24 mjeseca
* Period u maksimalnom trajanju od godinu dana

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

**Član 16**

Za sve sporove između operatora i Pretplatnika koji su pravna lica i preduzetnici nadležan je Privredni sud Crne Gore u Podgorici.

Za sve sporove između Operatora i Pretplatnika koji su fizička lica nadležan je Osnovni sud u Podgorici.

**Član 17**

Ugovor je sačinjen u 3(tri)primjerka, jedan primjerak pretplatniku, dva Operatoru.

OPERATOR PRETPLATNIK

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Izvršni direktor