

Na osnovu člana 148 Zakona o elektronskim komunikacijama "Službeni list Crne Gore, broj 40/2013" i čl. 35 Statuta "Komunalne usluge" d.o.o. Podgorica, donose se

OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJA

OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Društvo sa ograničenom odgovornošću „Komunalne usluge“ d.o.o. Podgorica je Operater elektronskih komunikacionih usluga sa sjedištem u Podgorici, Ul. Zetskih vladara bb, koji Korisniku usluga (u daljem tekstu: Korisnik) pruža usluge prenosa podataka korišćenjem optičke mreže (iznajmljivanje i omogućavanje korišćenja optičkih vlakana / korišćenja Paketa usluga – “dark fiber”)

Ovim Opštim uslovima korišćenja elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se uslovi pod kojima Operater Korisniku pruža usluge prenosa podataka korišćenjem optičke mreže (iznajmljivanje i omogućavanje korišćenja optičkih vlakana - korišćenja Paketa usluga – “dark fiber”).

TEHNIČKI USLOVI PRUŽANJA USLUGA

Član 2

Usluge prenosa podataka korišćenjem optičke veze obuhvataju:

- iznajmljivanje i omogućavanje korišćenja optičkog/ih vlakna u trajanju od 24 časa dnevno za vrijeme trajanja Ugovora, na lokacijama povezanim optičkim vlaknima između kojih se vrši usluga prenosa podataka na koje se odnose navedene usluge i kapaciteti

- raspoloživost optičke veze posredstvom koje se pruža Paket usluga na mjesečnom nivou od 99.5%.

- obezbjeđivanje odziva tehničke podrške:

- < 3h, po modelu 24/7/365

Neraspoloživost optičke veze postoji, ukoliko Paket usluga odstupa od definisane raspoloživosti na mjesečnom nivou. Ukupno vrijeme neraspoloživosti Paketa usluga se odnosi na vremenski interval od prijave problema Korisnika ili uočavanju problema od strane tehničke podrške Operatera do trenutka kada Operater riješi problem i načini prvi pokušaj da obavijesti Korisnika o otklanjanju problema.

U neraspoloživost optičke veze se neće uzeti u obzir prijave probleme koje su nastale greškom Korisnika kao i planirano i usaglašeno vrijeme između Korisnika i Operatera za održavanje, a koje za posledicu ima neraspoloživost optičke veze. U slučaju da su

smetnje nastale Korisnikovom greškom, Operater ih može otkloniti uz saglasnost Korisnika, pri čemu je Korisnik dužan da Operateru plati ovu uslugu po važećem cjenovniku Operatera.

Član 3

Optičke veze mogu se koristiti samo na lokaciji koja se definiše prilikom zaključenja Ugovora i koju je naznačio Korisnik i ne mogu se transportovati na drugu lokaciju bez saglasnosti Operatera.

Korisnik ima pravo da tehničkoj službi Operatera, podnese zahtjev za preseljenje pristupne lokacije na drugu lokaciju. Procedura preseljenja biće pokrenuta isključivo ukoliko postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji.

Operater će Korisniku ispuniti takav zahtjev u roku od 15 dana po obezbeđenju tehničkih uslova za to ili u roku koji je dogovorio sa Korisnikom, pri čemu je Korisnik u obavezi platiti Operateru uslugu preseljenja priključka po važećem cjenovniku Operatera.

NAČIN I USLOVI ZA ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA ZAKLJUČENJE UGOVORA

Član 4.

Korisnički odnos između Operatera i Korisnika se zasniva zaključenjem ugovora o pružanju usluga (u daljem tekstu :Ugovor).

Ugovor stupa na snagu nakon potpisivanja Ugovora od strane Operatera i Korisnika.

Prilikom zaključivanja ugovora Korisnik ugovora je dužan da dostavi sve validne podatke za zaključenje istog.

CIJENE I NAČIN PLAĆANJA USLUGA

Član 5.

Cijena usluga se definiše u skladu sa važećim Cjenovnikom Operatera uz mogućnost uračunavanja popusta u skladu sa tipom ugovora.

Shodno Ponudi Operater -a, Korisnik je u obavezi da uredno i blagovremeno, u roku definisanom Ugovorom plaća mjesečnu pretplatu za pružene usluge.

Cijena tehničke podrške uključena je u cijenu mjesečne pretplate.

Korisnik se može informisati o važećim tarifama i eventualnim troškovima održavanja usluga preko zvaničnog sajta Operatera.

Član 6.

Operater izdaje i dostavlja mjesečnu fakturu do 15-og u mjesecu za tekući mjesec pružanja usluga.

Svi fakturisani iznosi dospijevaju na plaćanje 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja fakture, a ne duže od 5 (pet) dana od završetka obračunskog perioda na koji se faktura odnosi.

U slučaju da datum dospijea pada na dan praznika ili na neki drugi neradan dan, datumom dospijea se ima smatrati sledeći radni dan.

Račun mora sadržati sve podatke u skladu sa odredbama Zakona o porezu na dodatu vrijednost.

Račun koji nije sačinjen u skladu sa Zakonom biće vraćen Operateru, a plaćanje odloženo na štetu Operatera sve dok se ne izvrši fakturisanje na navedeni način.

Račune treba sačiniti u dva primjerka, po jedan primjerak za obje ugovorne strane.

Račun se dostavlja na adresu Njegoševa 10. U slučaju promjene imena, adrese ili drugih promjena značajnih za identifikaciju Korisnika, Korisnik će u najkraćem mogućem roku o istim obavijestiti Operatera.

Član 7.

U slučaju da Korisnik u roku ne izmiri svoje dugovanje, Operater ima pravo da u skladu sa pozitivno pravnim propisima privremeno ili trajno obustavi korišćenje Paketa usluga, o čemu će Korisnik biti obaviješten na prigodan način, kao i da na neizmireni dio potraživanja zaračuna zakonsku zateznu kamatu.

PRIGOVOR

Član 8.

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Operater -u na pristup i kvalitet usluge, kao i na račun za pružene usluge. Prigovor po pitanju pristupa i kvaliteta, Korisnik podnosi Operater -u odmah po utvrđivanju ovih okolnosti, a prigovor na račun Korisnik podnosi u roku od 8 (osam) dana od dana prijema istog. Prigovor se podnosi u pisanoj formi.

Član 9.

Operater će odlučiti o prigovoru i obavijestiti Korisnika u pisanom obliku u roku od 8 (osam) dana od prijema prigovora. Ukoliko Operater odbije prigovor ili ne donese odluku o istom u predviđenom roku, Korisnik ima pravo da u roku od 15 (petnaest) dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u pisanoj formi.

Član 10.

Ako se utvrdi da je prigovor osnovan, Korisniku će po njegovom izboru biti vraćen više plaćeni iznos ili će se izvršiti kompenzacija sa dugovanjem po narednom računu, ili nadoknaditi dio pretplate u mjeri u kojoj je kvalitet usluge odstupio od važećih standarda u ovoj oblasti.

Ukoliko dodje do značajnijih odstupanja u odnosu na tehničke uslove za pružanje usluge definisanih ovim Pravilnikom Operater

e odobriti naknadu za navedenu uslugu prema sledećem modelu:

U slučaju da mjesečna raspoloživost padne ispod 99,5%, naknada za taj mjesec za svaku lokaciju na kojoj je potvrđeno odstupanje od garantovanih 99,5% biće umanjena na sledeći način:

- 5 % mjesečne naknade za Uslugu ako je raspoloživost u rasponu 99 % - 99,5 %
- 10 % mjesečne naknade za Uslugu ako je raspoloživost u rasponu 98 % - 99 %
- 20 % mjesečne naknade za Uslugu ako je raspoloživost u rasponu 96,5%- 98 %
- 30% mjesečne naknade za Uslugu ako je raspoloživost u rasponu 95% - 96,5%

Ukoliko je raspoloživost manja od 95% Korisnik i Operater će razmotriti mogućnost revizije sklopljenog Ugovora o pristupu u cjelosti i/ili u detaljima.

Pod prekidom u mreži, kada usluga nije raspoloživa, smatra se vremenski period mjeren od trenutka prijema pismenog obavještenja o prekidu od strane Korisnika do momenta otklanjanja smetnje koji je usaglašen sa Korisnikom, u okviru kojeg Korisnik nije mogao koristiti uslugu iz razloga nastanka smetnji i/ili prekida u mrežnim kapacitetima i tehničkim mogućnostima, a koji su nastali na strani Operatera.

Prekidi u mreži koji su nastali uslijed smetnji i/ili prekida na mrežnoj ili s njom povezanoj opremi na strani Korisnika, prekidi u mreži koji su nastali kao rezultat velike količine saobraćaja (zagušenja) uzrokovanog od strane Korisnika, kao i slučajevi planiranih prekida u mreži koji su najavljeni najmanje 24 sata unaprijed, ne smatraju se prekidima u mreži u smislu ovih odredbi.

U svrhu ostvarivanja prava na smanjenje mjesečne naknade u gore navedenim slučajevima prekida u mreži, Korisnik mora podnijeti Operateru pismeni zahtjev.

Ukoliko do značajnijih odstupanja u odnosu na tehničke uslove za pružanje usluge definisanih ovim Pravilnikom dođe u dva uzastopna mjeseca Korisnik ima pravo na raskid Ugovora, pri čemu je raskid momentalno validan i nije vezan definisanim rokom za raskid Ugovora.

OGRANIČAVANJE ODGOVORNOSTI

Član 11.

Korisnik koristi optičku vezu na sopstveni rizik, stoga Operater ne može biti odgovoran za bilo kakve štete ili troškove nastale kao rezultat korišćenja optičke veze, ili drugih priključnih mjera i sistema, uključujući, ali se ne ograničavajući na gubitak podataka ili dobiti koje su uzrokovani kašnjenjem, neisporukom, pogrešnom dostavom, prekidom, gubitkom ili drugim problemima nastalim u vezi, te da ne odgovara za eventualna oštećenja Korisnikove opreme nastala korišćenjem iznajmljenih servisa, koja uključuju, ali se ne ograničavaju na inficiranje Korisnikovog računara virusom ili bilo kakve druge računarske prevare izazvane djelovanjem lica ili institucija koje ne pripadaju Operateru.

Operater ne može određivati dodatne obaveze korisniku, u slučaju eventualne modernizacije optičke mreže.

Član 12.

Korisnik je u obavezi da sam i na svoju odgovornost realizuje mehanizme zaštite svoje opreme i podataka.

Operater nije dužan da obučava Korisnika kako da ostvari zaštitu iz prethodnog stava ovog člana.

Član 13.

Korisnik je u obavezi da Paket usluga koristi isključivo za sopstvene potrebe, u svrhu prenosa podataka, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Korisnik je dužan da omogući Operateru provjeru primjene zaključenog Ugovora, kao što je najavljena provjera ispravnosti korišćenja Paketa usluga u tehničkom i eksploatacionom pogledu i u pogledu namjene.

O izvršenoj provjeri Operater sačinjava odgovarajući zapisnik.

Korisnik je u obavezi da ne koristiti optičku vezu na bilo koji način koji je protivan pozitivnim propisima koji su na snazi u Crnoj Gori, te na bilo koji način koji je protivan normama međunarodnog prava, kao i na bilo koji način koji je suprotan opšte prihvaćenim pravilima dobrog poslovnog ponašanja.

Član 14.

Korisnik za vrijeme trajanja ugovora preuzima odgovornost za postupke svih lica koji su kod njega u radnom odnosu ili su njegovi saradnici, a ovaj im je omogućio korištenje optičke veze, te je saglasan da u slučaju neodgovorne ili nezakonite upotrebe optičke veze naknadi nastalu štetu Operateru.

Ukoliko nastupi slučaj iz prethodnog stava, Operater ima pravo da raskine Ugovor, pri čemu je raskid momentalno validan i nije vezan definisanim rokom za raskid Ugovora.

Član 15.

Operater za vrijeme trajanja Ugovora neće biti odgovoran u slučajevima:

- za zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju djelova prenosa podataka za saobraćaj izvan mreže Operater -a na koje objektivno ne može da utiče ili su posledica aktivnosti Korisnika;
- za pravilno funkcionisanje priključka Korisnika ukoliko do problema u radu priključka dođe iz razloga više sile;
- za štetu koja nastupi usled nedozvoljenog ponašanja Korisnika, definisano ovim Opštim uslovima i Ugovorom;
- u slučajevima kada je Operater spriječen ograničenjima zakonske ili regulatorne prirode da obezbjedi Paket usluga, kao i naloga nadležnih organa.

Član 16.

Operater ima pravo bez odgovornosti i obaveze na nadoknadu štete, privremeno prekinuti, u cjelini ili djelimično, pružanje usluga zakupa optičke veze u sljedećim slučajevima:

- kada posumnja na korišćenje opreme koja je neispravna ili ne zadovoljava zakonske propise
- u slučaju sumnje na nezakonito ili neovlašteno korišćenje usluga,
- ugrožavanja sigurnosti rada telekomunikacione mreže,
- održavanje cjelovitosti telekomunikacione mreže koja uključuje i slučajeve iznenadnog povećanja obima saobraćaja kojeg dostavlja druga strana,
- sposobnost međusobnog funkcionisanja telekomunikacionih usluga,
- zaštita podataka,
- u slučaju grubog kršenja ugovornih obaveza od strane Korisnika.

Operater će u slučajevima opisanim u ovom članu zatražiti saglasnost nadležnog regulatornog tijela za privremenim prekidom pružanja usluga zakupa optičke veze u cjelini ili djelimično.

AUTORSKA PRAVA I PRAVA INDUSTRIJSKE SVOJINE

Član 17.

Operater i Korisnik su u obavezi da poštuju pozitivne pravne propise i međunarodno pravo u pogledu zaštite autorskih prava i prava industrijske svojine.

U slučaju da usled ponašanja Korisnika ili Operatera dođe do pokretanja bilo kakvog postupka pred pravosudnim i drugim nadležnim organima, Ugovorna strana na koju se

odnosi kršenje autorskih prava i prava industrijske svojine su u obavezi da preuzmu cjelokupnu odgovornost za učinjenu povredu i da nadoknade drugoj ugovornoj strani cjelokupnu štetu prouzrokovanu u vezi sa tim.

TRAJANJE UGOVORA

Član 18.

Operater i Korisnik ugovorom o pružanju usluga preciziraju vrijeme trajanje ugovora, s tim da su u obavezi da navedu minimalni rok trajanja Ugovora.

Ugovor može raskinuti bilo koja Strana najranije po isteku minimalnog roka važenja Ugovora.

Da bi raskid bio punovažan, Operater ili Korisnik mora primiti pismeno obavještenje o raskidu najkasnije trideset (30) kalendarskih dana prije isteka minimalnog roka važenja Ugovora.

U odsustvu takvog raskida, trajanje Ugovora produžava se automatski na period trajanja definisanog minimalnog roka, koji se mogu raskinuti nakon isteka produženog perioda nakon što bude primljeno pismeno obavještenje trideset (30) kalendarskih dana unaprijed. Bez obzira na definisan period minimalnog roka važenja Ugovora, Operater može raskinuti Ugovor ukoliko Korisnik tri (3) mjeseca uzastopno ne plati sve dospjele obaveze, pri čemu je Korisnik u obavezi da plati Operateru sve neizmirene mjesečne obaveze, kao i sve mjesečne obaveze za svaki mjesec za preostali period važenja Ugovora. Takvo plaćanje će dospjeti odmah nakon raskidanja Ugovora.

Svaka ugovorna strana može raskinuti Ugovor u skladu sa sledećim:

- Odmah, nakon pismenog obavještenja o raskidu, koje se dostavlja ukoliko druga Strana izvrši materijalno kršenje Ugovora i ne ispravi pomenuto materijalno kršenje, nakon dostavljanja opomene u roku od pet (5) dana od prijema opomene,
- postane insolventna ili uđe u pregovore o poravnanju sa svojim povjeriocima, ili se protiv nje podnese predlog za pokretanje stečajnog postupka, ili strana izvrši ustupanje u korist svojih povjerilaca,
- viša sila spriječi da izvrši svoje obaveze tokom perioda od tri (3) mjeseca ili duže.
- u slučaju prevarnih radnji, ili dovođenja u zabludu, ili zloupotrebe prava, ili ukoliko njegova primjena šteti poslovnom ugledu Ugovornih strana i dobrim poslovnim običajima, kao i u drugim slučajevima predviđenim zakonom, isključivo uz blagovremeno pismeno obavještanje druge strane o raskidu Ugovora.

Član 19.

Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora u toku trajanja minimalnog roka važenja Ugovora kao i narednih perioda važenja Ugovora. Da bi se odustanak od Ugovora

smatrao punovažnim, Operater mora primiti pismeno obavještenje o odustanku najkasnije trideset (30) kalendarskih dana prije datuma označenog kao datum odustanka od Ugovora. U ovom slučaju odustajanja od Ugovora Korisnik je u obavezi da plati nadoknadu koja je jednaka mjesečnoj obavezi za svaki mjesec za preostali period redovnog roka važenja Ugovora. Ovakvo plaćanje će dospjeti odmah po nastupanju datuma označenog kao datum odustanka od Ugovora.

Ugovorne strane mogu, nakon isteka zaključenog Ugovora isti produžiti ili zaključiti novi Ugovor.

U slučaju raskida ili isteka Ugovora, Korisnik usluga je obavezan da u roku od sedam dana dozvoli ovlaštenim licima Operatera da izvrše demontažu i uklanjanje opreme koja je u vlasništvu Operatera.

Član 20.

Nakon isteka početnog minimalnog perioda važenja, Ugovorne strane mogu mijenjati uslove, obim i cijenu usluga iz Ugovora, što mogu uraditi ili kroz zaključivanje novog ugovora ili aneksom Ugovora.

Operater je obavezan, najmanje 30 dana prije eventualnih izmjena uslova definisanih ugovorom o tome obavijestiti Korisnika. U tom roku korisnik može otkazati ugovor, bez sankcija i bez primjene ugovorenog otkaznog roka, ako su izmjene na štetu korisnika zbog čega isti nijesu saglasni sa tom promjenom.

POVJERLJIVOST

Član 21.

Operater i Korisnik su dužni da sve pribavljene podatke do kojih dođu tokom ugovornog odnosa čuvaju kao povjerljive za vrijeme trajanja Ugovora, kao i nakon prestanka Ugovora u skladu sa važećim zakonskim propisima.

USTUPANJE UGOVORA I ANGAŽOVANJE PODIZVOĐAČA

Član 22.

Ugovor u cjelini ili bilo koje pravo ili obaveza po Ugovoru se ne mogu ustupiti trećem licu bez prethodne pisane saglasnosti Operater -a.

Ukoliko se Operater odluči da angažuje podizvođača koji će pomoći u realizaciji pružanja usluga definisanih Ugovorom, Operater e pribaviti pisanu saglasnost Korisnika, pri čemu kompletnu odgovornost za angažovanje podizvođača snosi Operater.

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 23.

Nijedna odredba Ugovora samostalno ili zajedno sa drugim odredbama ili Ugovor u cjelini ne znače i ne mogu se primenjivati ni tumačiti kao bilo kakav oblik udruživanja ili kao bilo koja vrsta zajedničkog subjektiviteta Ugovornih strana.

Ugovorene strane ne mogu koristiti ime niti informacije u svojim referentnim listama, bez prethodne pisane saglasnosti, druge Ugovorene strane.

Član 24.

Sva prava i obaveze Operatera i Korisnika usluga koja nijesu regulisana ovim Opštim uslovima, regulisaće se primjenom pozitivno pravnih propisa.

Član 25.

Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova Ugovora i ovih opštih uslova.

Ova Opšti uslovi čini sastavni čini sastavni dio svakog pojedinačnog korisničkog ugovora i obavezuje na isti način kao i zaključeni ugovor.

Podgorica, 27.05.2014.godine

Izvršni direktor
Radoica Popović, dipl.ecc.