

VoIP Telekom d.o.o.

Podgorica

OPŠTI USLOVI KORIŠĆENJA VOIP USLUGA

1. UVOD

1.1. VOIP Telekom d.o.o. (u daljnjem tekstu: Davaoc usluga) je operater telekomunikacijskih usluga sa sjedištem u Podgorici, Ul. Moskovska 63, koji Korisniku ili za Korisnika pruža usluge prijenosa glasa i telefaks poruka (u daljnjem tekstu: telekomunikacijskih usluga).

1.2. Ovi Opšti uslovi korištenja telekomunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu: Opšti uslovi) smatraju se ponudom Davaoca usluga pravnim i fizičkim licima (u daljnjem tekstu: Korisnik) za obavljanje telekomunikacijskih usluga putem VoIP (Voice over Internet Protocol) tehnologije.

1.3. Ovi Opšti uslovi čine sastavni dio Ugovora o korišćenju telekomunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji sklapaju Davaoc usluga i Korisnik. Pravni odnos na koji se primjenjuju ovi Opšti uslovi uređuje se Ugovorom koji sklapaju Korisnik i Davaoc usluga.

2. PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

2.1. Ugovorne strane se međusobno, aktivno i bez nepotrebnog odlaganja, obavještavaju o svim činjenicama koje su od uticaja na validnost Ugovora ili

pojedinih ugovornih odredbi, kao i na mogućnost, kvalitet ili uslove ostvarenja bilo koje obaveze sadržane u Ugovoru.

Prava i obaveze Davaoca usluga

2.2. Sve zahtjevane usluge Davaoc usluga uspostavlja u skladu sa uslovima i pravilima određenim u Ugovoru, te u skladu sa trenutno važećim cjenovnikom.

2.3. Davaoc usluga se obavezuje Korisniku omogućiti korišćenje usluga u roku od 15 dana od sklapanja Ugovora.

2.4. Ukoliko Davaoc usluga ima valjane razloge zbog kojih odbija sklopiti Ugovor s Korisnikom, dužan je o tome obavijestiti Korisnika u roku od 8 dana od primanja Ugovora u svom sjedištu od strane Korisnika.

2.5. Davaoc usluga, nakon potpisivanja Ugovora, je dužan Korisniku dati na korišćenje IP telefon, odnosno Gateway uređaj, koji je Korisnik dužan čuvati i po raskidu Ugovora vratiti Davaocu usluga, u urednom stanju.

2.6. Davaoc usluga dužan je omogućiti Korisniku stalnu upotrebu telekomunikacijskih usluga, pod uslovima i u skladu sa pravilima, kako je to određeno Ugovorom, te u skladu sa trenutno važećim cjenovnikom.

2.7. Na zahtjev Korisnika, potvrđen sklapanjem Ugovora između ugovornih strana, Davaoc usluga dužan je izvesti promjenu parametara usluge, u skladu sa trenutno važećim cjenovnikom usluga.

2.8. Davaoc usluga dužan je infrastrukturu svoje telekomunikacijske mreže održavati u stanju koje osigurava pružanje ponuđenih usluga u skladu sa odgovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i pravilima

utvrđenim Ugovorom.

2.9. Davaoc usluga dužan je Korisnika unaprijed obavijestiti o svim ograničenjima, prekidima, promjenama ili nepravilnostima u pružanju usluga, a koje su Davaocu usluga unaprijed poznate. Davaoc usluga će Korisnika obavještavati putem elektronske pošte i na svojim Internet stranicama.

2.10. Davaoc usluga dužan je informacije o svim izmjenama u pružanju usluga objaviti na svojim Internet stranicama na adresi www.voiptelekom.co.me

2.11. Davaoc usluga može ograničiti, te privremeno ili stalno uskratiti pružanje usluga ako Korisnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu Davaocu usluga ili drugim korisnicima usluga, odnosno ako Korisnik uzrokuje tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži, ako svojim djelovanjem onemogućava ili ometa normalan rad drugim korisnicima usluga ili ako pokušava "probiti" zaštitne sisteme mreže.

2.12. Davaoc usluga ovlašćen je Korisniku za svako zakašnjenje s plaćanjem računa, obračunati zakonske zatezne kamate u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima.

Prava i obaveze Korisnika

2.13. Korisnik je dužan platiti troškove usluga definisanih Ugovorom, na osnovu računa izdatog od strane Davaoca usluga, a shodno uslovima plaćanja navedenim u Ugovoru.

2.14. Usluge koje su predmet Ugovora Korisnik ne smije davati u podzakup i/ili ih nuditi trećim licima. Korisnik je saglasan predmetne usluge koristiti na način koji je u skladu sa ovim uslovima, te u skladu sa svim zakonima i propisima Republike Crne Gore.

2.15. Korisnik lično odgovara za zaštitu i korišćenje identifikacionih brojeva i pristupnih lozinki za korišćenje usluga i obavezuje se da će ih brižno čuvati, te ih neće davati na uvid ili korišćenje trećem licu. U slučaju gubitka ili krađe pristupnih lozinki za korišćenje usluga Korisnik je dužan odmah obavijestiti Davaoca usluga, te Korisnik neće snositi troškove učinjene nakon što Davaoc usluga primi pismeno obavještenje o gubitku ili krađi i utvrdi istinitost Korisnikovih navoda. Isto tako, Davaoc usluga nije dužan Korisniku nadoknaditi štetu pretrpljenu gubitkom ili krađom pristupnih lozinki.

2.16. Korisnik se obavezuje da neće koristiti uslugu za pozive na posebne brojeve ili na brojeve koji se posebno tarifiraju.

2.17. Korisnik se obavezuje da će podmiriti troškove za korišćenje usluga i u slučaju da je njegovu uslugu koristilo treće lice (osim ukoliko treće lice podatke nije dobilo od Davaoca usluga).

2.18. Korisnik ne može prenijeti pravo korišćenja usluga na treće lice bez pismene saglasnosti Davaoca usluga.

2.19. Korisnik se obavezuje da će pri sklapanju ugovora navesti ispravne i potpune podatke koji su Davaocu usluga potrebni za uključenje i obračun korišćenja usluga.

3. NAKNADE I USLOVI PLAĆANJA

3.1. Naknade se, ako nije drugačije dogovoreno, ugovaraju i obračunavaju na način i u skladu sa cijenama utvrđenim u cjenovniku usluga, koji se nalazi na Internet stranicama Davaoca usluga.

3.2. Davaoc usluga zadržava pravo izmjene strukture i cijena usluga koje su

navedene u cjenovniku. O takvim izmjenama Davaoc usluga je dužan da obavijesti Korisnika najkasnije u roku od petnaest (15) dana prije početka mjeseca u kojem se počinje primjenjivati. Izmjene cjenovnika usluga nisu od uticaja na ugovore ili dijelove ugovora po kojima je u toku otkazni rok.

3.3. Davaoc usluga zadržava pravo da Korisnika o izmjeni strukture i cijena usluga obavijesti u roku kraćem od petnaest (15) dana u slučajevima djelovanja više sile.

3.4. Davaoc usluga izdaje račune na osnovu obračuna obavljene usluge i važećeg cjenovnika. Obračunski period je jedan mjesec, osim ako je to u ugovoru drugačije određeno. Naknada za usluge za dopunjeni period obračuna, obračunava se unazad, na zadnji dan obračunskog perioda.

3.5. Korisnik se obavezuje podmiriti račune za korišćenu uslugu u roku od 15 dana od izdavanja računa.

3.6. Pregled obavljenih razgovora je besplatan i dostupan 24 sata dnevno na Internet adresi: www.voiptelekom.co.me.

3.7. Davaoc usluga može od Korisnika zahtijevati da odmah plati korišćenu uslugu ukoliko njegov evidentirani trošak više od trostruko premašuje dotadašnji prosjek mjesečnih troškova Korisnika.

3.8. Davaoc usluga ima pravo uvesti ograničenje troškova za pojedine Korisnike radi umanjenja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja.

3.9. Korisnik je dužan pismenim putem najkasnije u roku od 7 dana obavijestiti Davaoca usluga o svakoj promjeni podataka navedenih u Ugovoru bitnih za nesmetanu dostavu obaviještenja, evidencije i računa.

3.10. Ukoliko Korisnikovim propustom Davaoc usluga nije obaviješten o promjeni Korisnikovih ličnih podataka i zbog toga bude otežana dostava obaviještenja, evidencija ili računa smatrati će se da je dostava izvršena.

3.11. Davaoc usluga može, u slučaju zloupotrebe ili za pozive u mreže koje nisu navedene u cjenovniku, zaračunati 5 € bez PDV-a za svaki minut na taj način uspostavljene veze.

3.12. Davaoc usluga može, u slučaju kašnjenja preko 15 dana sa plaćanjem računa za obavljene usluge, poslati opomenu i zaračunati zakonske zatezne kamate i troškove opomene. Troškovi opomene iznose 0,50 € bez PDV-a.

4. SKLAPANJE, DOPUNE I PRESTANAK UGOVORA

4.1. Ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada ga nakon primanja, potpiše ovlašćeni zastupnik Davaoca usluga i nakon što Davaoc usluga omogući korišćenje usluga Korisniku.

4.2. Davaoc usluga ima pravo bez obrazloženja odbiti sklapanje Ugovora, o čemu će obavijestiti Korisnika u roku od 8 dana od primanja Ugovora.

4.3. Pri sklapanju Ugovora ugovorne strane zastupaju ovlašćena lica koja svojim potpisima potvrđuju tačnost i potpunost podataka navedenih u Ugovoru.

4.4. Ugovor se zaključuje na vremenski rok od 1 (jedne), odnosno 2 (dvije) godine. Ukoliko ga nijedna od ugovornih strana za vrijeme trajanja ne otkáže, Ugovor se automatski produžuje, te se smatra da je zaključen na neodređeno vrijeme.

4.5. Svaka od ugovornih strana može raskinuti Ugovor pismenim putem uz

otkazni rok od 3 mjeseca, pri čemu otkazni rok počinje teći od datuma prijema obaviještenja.

4.6. Davaoc usluga može ugovorni odnos jednostrano raskinuti bez otkaznog roka u slučajevima teških povreda obaveza. Teškom povredom obaveze smatra se bilo koja od sljedećih radnji, izjava ili postavki:

4.6.1. Korisnik ni nakon poslate opomene nije podmirio svoje obaveze ili već više od 30 dana kasni sa plaćanjem cjelokupnog iznosa ili dijela iznosa fakturisanog za korišćenje usluga.

4.6.2. Korisnik uprkos opomeni, upotrebljava telekomunikacijsku opremu Davaoca usluga u suprotnosti sa odredbama Ugovora, kao i Zakona o telekomunikacijama.

4.6.3. Korisnik svojim postupcima uzrokuje štetu Davaocu usluga ili drugim korisnicima usluga.

4.6.4. Korisnik je u ugovoru naveo neistinite podatke.

4.7. Ugovorne strane dužne su sve obaveze koje proizlaze iz predmetnog Ugovora izvršiti najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana prestanka Ugovora.

5. PRIGOVORI

5.1. Ako Korisnik utvrdi da se Davaoc usluga ne pridržava odredbi Ugovora, a što nije moguće otkloniti neposrednim dogovorom, može zastupniku Davaoca usluga podnijeti prigovor.

5.2. Prigovor u vezi obračunatog iznosa i načina obračuna podnosi se pismenim putem. Prigovor se mora podnijeti u roku od petnaest (15) dana od dana izdavanja spornog računa od strane Davaoca usluga. U suprotnom

Davaoc usluga nije dužan uvažiti prigovor.

5.3. Prigovor u vezi sa parametrima usluga ili načinom pružanja usluga podnosi se bez nepotrebnog odlaganja.

5.4. Davaoc usluga odlučuje o tome hoće li prihvatiti ili odbiti prigovor Korisnika, te o svojoj odluci pismeno obavještava Korisnika najkasnije u roku od petnaest (15) dana po primanju prigovora.

5.5. Podnošenje prigovora ne odgađa plaćanje obračunatih iznosa. Ako Davaoc usluga prihvati prigovor u vezi sa načinom obračuna ili obračunatim iznosom, on će Korisniku vratiti sve preplaćene iznose, koji proizilaze iz prigovora. Vraćanje preplaćenih sredstava Davaoc usluga vrši na način da iste uplati na bankovni račun Korisnika, u roku od petnaest (15) dana od dana donošenja svoje odluke. Shodno ugovornim odredbama, Davaoc usluga može Korisniku ponuditi da mu preplaćeni iznos vrati u obliku odbitka od iznosa naknade za pružene usluge, koja će se obračunati u prvom sljedećem obračunskom periodu.

6. ODGOVORNOST ZA ŠTETU

6.1. Davaoc usluga ne odgovara za prekide u radu Korisnika, posredan ili neposredan gubitak prihoda usljed nepravilnog rada usluga ili prekida u njenom radu, izazvanih greškom Korisnika.

6.2. Davaoc usluga ne odgovara za sadržaj i oblik informacija koje Korisnik prenosi trećem licu korišćenjem usluga.

6.3. Davaoc usluga ne može biti odgovoran za posredan ili neposredan gubitak prihoda, odnosno bilo kakvu štetu koja bi nastala usljed gubitka ili otuđenja Korisnikovih podataka ili drugih podataka potrebnih za korišćenje

usluga, osim u slučajevima da je krivica za otuđenje na strani Davaoca usluga.

7. OSTALE ODREDBE

7.1. Odnosi između ugovornih strana koji nisu određeni ovim Opštim uslovima uređuju se Zakonom o telekomunikacijama, te odgovarajućim propisima Republike Crne Gore, koji su na snazi od dana zasnivanja pretplatničkog odnosa.

7.2. Davaoc usluga zadržava pravo na dopunu ovih Opštih uslova korišćenja. O svakoj dopuni Opštih uslova Davaoc usluga obavještava Korisnika najkasnije u roku od petnaest (15) dana prije prvog dana mjeseca u kojem se dopuna počinje primjenjivati. Dopune Opštih uslova ne utiču na one ugovore ili dijelove ugovora za koje je u toku otkazni rok.

7.3. Sve odredbe Ugovora tumače se u skladu sa svrhom s kojom je bio sklopljen Ugovor.

7.4. Nevalidnost pojedinih ugovornih odredbi, koje nastanu kao posljedica izmjena i dopuna zakona ili odluka ovlašćenih državnih institucija ili odluke obje strane, ne utiču na validnost drugih odredbi Ugovora. Ugovorne strane se obavezuju nevalidnu odredbu zamijeniti validnom, bez nepotrebnog odlaganja.

7.5. U slučaju međusobnog neslaganja pojedinih poglavlja u Ugovoru, prednost pri odlučivanju je sljedeća:

7.5.1. Numerisani Dodaci po redosljedu od najnovijega do najstarijega,

7.5.2. Ugovor o korišćenju telekomunikacijskih usluga,

7.5.3. Važeći Opšti uslovi korišćenja telekomunikacijskih usluga.

8. POVJERLJIVOST INFORMACIJA

8.1. Sve informacije i podaci o drugoj stranci, naznačeni u Ugovoru, ugovorne strane će smatrati povjerljivim informacijama i podacima, te će se prema njima odnositi u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka. Te informacije se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju otkriti nijednom trećem licu, osim po nalogu nadležnog suda. Ugovorne strane dužne su osigurati zaštitu informacija od zloupotrebe.

8.2. Korisnik je saglasan da se naziv preduzeća Korisnika i njegov logotip stave na popis referenci Davaoca usluga, osim ako Ugovorom nije drugačije određeno.

9. KOMUNIKACIJA IZMEĐU UGOVORNIH STRANA

9.1. Odgovornost za komunikaciju između ugovornih strana, uvijek snosi pošiljalac.

9.2. Za komunikaciju između ugovornih strana odgovorna su lica za komunikaciju, koja su navedena u Ugovoru. Komuniciranjem putem navedenih lica osigurava se istinitost, pouzdanost i potpunost informacija, koje će bez nepotrebnog odlaganja biti dostavljene odgovarajućem licu ugovorne strane (čak i ako to lice pošiljaocu nije unaprijed poznato) ili njezinom zamjeniku.

9.3. Smatra se da je ugovorna strana kojoj je obaviještenje upućeno obaviještena u trenutku kada je njezin zastupnik primio predmetnu poruku.

9.4. Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati usmeno, pismeno i putem elektronske pošte, dok se sklapanje Ugovora, raskid Ugovora, prigovori i obavještenja o gubitku identifikacionih podataka moraju slati u pismenom obliku, na adresu zastupnika druge ugovorne strane. Sadržaj komunikacije mora biti potpun, tako da se druga ugovorna strana može brzo odazvati.

9.5. Smatra se da su sva pisana obavještenja objavljena na validan način, ukoliko ih Davaoc usluga pošalje elektronskim putem na adresu koju je Korisnik naveo prilikom sklapanja Ugovora.

9.6. Korisnik je saglasan da Davaoc usluga ima pravo putem elektronske pošte dostavljati obavještenja o promjenama vezanim za Opšte uslove, a što se neće smatrati izmjenjenim okolnostima, kao i o promjenama u uslugama, novim uslugama i druge potrebne informacije o korišćenju usluga Davaoca usluga.

10. ZAVRŠNE ODREDBE

10.1. U slučaju spora ugovorne strane će isti prvenstveno probati riješiti mirnim putem, a u suprotnom iste će rješavati nadležni sud, prema mjestu zaključivanja Ugovora.

10.2. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i počinju se primjenjivati sa danom potpisa Ugovora.