



One Crna Gora DOO  
Rimski trg br. 4  
81000 Podgorica  
[www.1.me](http://www.1.me)

## Opšti uslovi pružanja i korišćenja usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mobilnoj mreži One Crna Gora DOO (u daljem tekstu: Opšti uslovi)

### I UVODNE ODREDBE

#### Član 1.

##### Predmet i primjena

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga One Crna Gora DOO sa sjedištem u Podgorici - Rimski trg 4 (u daljem tekstu: One) od strane fizičkih lica, preduzetnika i pravnih lica (u daljem tekstu sva ova lica jedinstveno označena: Korisnici).

Opšti uslovi su obavezujući za One i sve Korisnike i primjenjuju se na sve njihove ugovorne odnose, izuzev ako ugovorom One i Korisnik ne dogovore drugačije. Korisnik se sa sadržinom Opštih uslova može upoznati na način naveden u članu 2 kao i njihovim preuzimanjem u One poslovnica bez naknade.

U One poslovnica biće istaknuta obavještenja kojima se korisnicima ukazuje na koji način se u svakom trenutku mogu upoznati sa sadržinom Opštih uslovima, vrsti usluga, cijenama i načinom tarifiranja. Informacije o karakteristikama uređaja i opreme koji se nalaze u ponudi kompanije One biće dostupne korisnicima prilikom posjete One poslovnica kod ovlašćenih agenata prodaje i putem izloženih uređaja.

Dijelovi ovih Opštih uslova sadržani u pojedinim poglavljima ili članovima čiji naslov ukazuje da se radi o posebnoj grupi usluga ili posebnoj grupi Korisnika primjeniće se samo na označenu grupu.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na sve usluge koje je One ovlašćen da pruža Korisnicima na osnovu važećih akata izdatih od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) i važećih cjenovnika, a naročito se odnose na: usluge govornog saobraćaja, prenosa podataka, usluge SMS-a i druge dodatne usluge u skladu sa pretplatničim ugovorima.

Ovi Opšti uslovi donijeti su na osnovu člana 148 i 149 Zakona o elektronskim komunikacijama Crne Gore (Sl. list Crne Gore 40/2013, 002/17, 049/19).

#### Član 2.

##### Javnost, izmjene i dopune Opštih uslova

One je dužan da Opšte uslove učini javnim i dostupnim na svojoj internet stranici [www.1.me](http://www.1.me).

One ima pravo i obavezu da Opšte uslove dopunjava i mijenja radi usklađivanja sa promjenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, poslovne politike kompanije One i potreba Korisnika, nakon prethodno pribavljene saglasnosti Agencije.

One će o izmjenama i dopunama Opštih uslova upoznavati Korisnike na sljedeća dva načina:

- Putem internet stranice [www.1.me](http://www.1.me),
- Putem dva štampana medija koja se distribuiraju na teritoriji Crne Gore,

Izvršene izmjene i dopune Opštih uslova biće obavezujuće za One i Korisnike u roku od 8 dana počev od dana objave na internet stranici kompanije One.

### Član 3.

#### Osnovni tipovi ugovora sa korisnicima

Korisnici mogu sa kompanijom One zaključiti:

- postpaid pretplatnički ugovor za fizička lica i poslovne korisnike (Korisnik usluga po ovom ugovoru: Pretplatnik)
- prepaid ugovor za fizička i pravna lica (u daljem tekstu Korisnik usluga po ovom ugovoru: Prepaid korisnik)
- ugovor o korišćenju bežičnog interneta za fizička i pravna lica (Korisnik usluga po ovom ugovoru: Internet pretplatnik/korisnik)
- ugovora o pružanju usluga elektronskih komunikacija za pravna lica (biznis ugovor)
- ugovor o praćenju i pozicioniranju vozila.

One će obezbijediti Korisniku pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži najkasnije u roku od 8 dana od dana zaključenja ugovora iz prethodnog stava, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

Pretplatnički ugovor može da se zaključi na određeno i neodređeno vrijeme. Ukoliko su ugovorom pretplatniku dodijeljene određene povlastice Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja, u kom slučaju se Pretplatnik obavezuje da određeni period koji je definisan ugovorom ostane u pretplatničkom odnosu sa kompanijom One. Po isteku perioda na koji se Pretplatnik obavezao da ostane u pretplatničkom odnosu sa kompanijom One, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme. U slučaju raskida ugovora prije isteka minimalno ugovorenog perioda, pretplatnik je obavezan da plati kompaniji One mjesečne naknade za preostali period na koji je ugovor zaključen ili ostvarene popuste na uređaje, opremu i usluge ukoliko je to povoljnije za pretplatnika.

One ima pravo da odbije zaključenje ugovora ukoliko utvrdi da Korisnik zloupotrebljava ili omogućava trećem licu zloupotrebu neke od elektronskih komunikacionih usluga koje pruža One ili svojstvo Korisnika usluga kompanije One.

One će takođe u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućiti svojim korisnicima zaključenje pretplatničkog ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu (distancioni ugovori) kao i zaključenje ugovora van poslovnih prostorija, na način kako je to predviđeno Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu i Zakonom o elektronskom dokumentu.

Nezavisno od prethodnih navoda, u cilju zaštite zdravlja gradjana, unaprijeđenja digitalizacije društava, zaštiti prava i interesa korisnika elektronskih komunikacija, One može omogućiti korisnicima da aktiviraju servise odnosno izmjene ugovorene uslove elektronskim putem (elektronska notifikacija korisnika), bez potpisivanja pisane dokumentacije. Potvrda o elektronskoj notifikaciji predstavlja dokaz da je korisnik prihvatio izmjene ugovorenih uslova.

## II POSTPAID (PRETPLATNIČKI) UGOVOR

### Član 4.

#### Zaključenje ugovora

Korisnik može sa kompanijom One zaključiti postpaid (u daljem tekstu: pretplatnički) ugovor u pisanoj formi, koji stupa na snagu nakon potpisivanja i aktivacije usluga elektronskih komunikacija u vezi kojih je ugovor zaključen. Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je dužan da se kod kompanije One legitimira, i to:

- Državljeni Crne Gore (fizička lica) na osnovu važećih identifikacionih isprava (biometrijska lična karta i putna isprava) a strani državljani na osnovu putnih isprava odnosno odnosno lične karte za strance odnosno diplomatske lične karte. Za raseljena i izbjegla lica potreban je zakonom priznati identifikacioni dokument.
- Pravna lica i preduzetnici na osnovu izvoda iz registracije kod Centralnog registra Privrednih



subjekata u Podgorici (ili drugog nadležnog organa), rješenja Poreske Uprave o registraciji PDV-a i kartona deponovanih potpisa lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata. One može zadržati u trajni posjed fotokopije dokumenata na osnovu kojih je izvršeno legitimisanje, ukoliko je korisnik prethodno dao pisanu saglasnost.

Prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora, Pretplatnik vrši izbor tarifnog paketa. Naziv izabranog tarifnog paketa unosi se u Pretplatnički ugovor i čini prilog uz ugovor, što podrazumijeva da se Pretplatnik prethodno upoznao i prihvatio sve cijene i uslove sadržane i određene od strane kompanije One za izabrani tarifni paket.

#### Član 5.

##### Provjera urednog plaćanja i sredstava obezbjedjenja

Započinjanjem postupka pružanja tražene usluge (pristupa mreži, kupovine terminalne opreme i sl.), One može izvršiti provjeru podataka koji se odnose na pretplatnika kako bi utvrdio da li je izmirio sve svoje dospjele obaveze, bez posebne saglasnosti Pretplatnika. One će vršiti ovu provjeru isključivo na osnovu podataka koje posjeduje u svojoj internoj bazi za korisnike.

Ukoliko podaci do kojih dođe One ukazuju na to da pretplatnik neuredno ispunjava dospjele obaveze ili da krši druge uslove utvrđene ugovorom, One će odlučiti o ograničenju/prekidu pružanja svojih usluga Pretplatniku, i o tome obavijestiti Pretplatnika. Sve navedene provjere i ograničenja One može vršiti i za postpaid i za prepaid korisnike.

One zadržava pravo da od korisnika zahtijeva sredstava obezbjedjenja urednog plaćanja u sledećim situacijama i za sledeće kategorije:

- za strane državljane,
- za korisnike koji zahtijevaju više brojeva,
- za korisnike koji kupuju terminalnu opremu po povlašćenim uslovima,
- za privremeno raseljena i lica koja imaju izbjeglički status kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu.

Uslovi određivanja sredstava obezbjedjenja sadržana su u posebnim odlukama kompanije One koje su istaknute na vidnom mjestu u svim One poslovnicama i na sajtu kompanije One.

#### Član 6.

##### Plaćanje i mjere usled neizmirenja dugovanja

Pretplatnik je dužan da plati cijenu za usluge izvršene od strane kompanije One, na osnovu računa koji će One ispostavljati Pretplatniku najmanje jednom mjesečno. Ažuriranje pruženih usluga vrši se poslednjeg dana u mjesecu za tekući mjesec. Ukoliko se zbog objektivnih okolnosti (neblagovremeno dostavljanje podataka od strane roaming partnera i sl ) koje One nije mogao predvidjeti, dio saobraćaja ostvaren u tekućem mjesecu ne može prikazati u računu/listingu za tekući mjesec, obračun ovoga saobraćaja vrši se u narednom mjesecu.

Račun dospijeva za plaćanje svakog 15. u mjesecu za prethodni mjesec. Pretplatnik je dužan da račun plati najkasnije u roku od 8 dana počev od dana dospjeća.

U slučaju da Pretplatnik ne plati račun u roku od 8 dana počev od dana dospjeća, One je ovlašćen da Pretplatniku obustavi odlazni saobraćaj (**privremeno isključenje**), izuzev pristupa i korišćenja broja za pozivanje u hitnim slučajevima „112“ kao i broja 1700 (korisnički centar). Pretplatniku će se ostaviti rok od 60 dana od dana privremenog isključenja da ispuni svoje obaveze. Ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze, One će ponovo aktivirati odlazni saobraćaj uz obračun odgovarajuće naknade u skladu sa cjenovnikom. Ukoliko Pretplatnik ne plati dospjela potraživanja u narednom roku od 60 dana nakon privremenog isključenja, One ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj (**trajno isključenje**) i prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku. Za ponovno uključenje broja naplaćuje se posebna naknada po važećem Cjenovniku.

U periodu dok traje privremeno isključenje, One naplaćuje mjesečnu pretplatu, rate za terminalnu opremu i druge dospjele obaveze po tarifnom paketu koji koristi pretplatnik. U periodu od nastanka duga do trenutka trajnog isključenja One obavještava pretplatnike o rokovima plaćanja i sankcijama zbog neplaćanja duga putem IVR-a i SMS obavještenja.

Pretplatnički ugovor se od trenutka trajnog isključenja SIM kartice iz sistema kompanije One, smatra jednostrano raskinutim bez obavještanja korisnika. Od tog trenutka One ima pravo da od pretplatnika zahtijeva samo plaćanje potraživanja koja su nastala u periodu do raskida pretplatničkog ugovora kao i nakandu iz člana 11.

One zadržava pravo da korisniku čiji je broj trajno isključen u skladu sa prethodnim stavom, omogući ponovno korišćenje istog pretplatničkog broja, pod uslovom da u narednom roku od 30 dana od dana trajnog isključenja izmiri sva dugovanja, uz plaćanje odgovarajuće naknade za ponovno uključenje.

Račun koji One ispostavlja sadrži: iznos pretplate, naknadu za izvršene usluge, obaveze po osnovu poreza na dodatu vrijednost i druge elemente u skladu sa zakonom.

#### Član 7. Izostanak računa

Račun se izdaju prvog dana u mjesecu za prethodni mjesec i pretplatniku se dostavlja na jedan od načina:

- putem Pošte na adresu pretplatnika,
- u elektronskoj formi objavljivanjem na Moj One aplikaciji
- putem elektronske pošte (e-mail i SMS),
- na drugi pogodan način uz prethodno obavještenje pretplatnika.

S tim u vezi One nije odgovoran ukoliko Pošta ili drugi ovlašćeni isporučilac blagovremeno ne dostavi Pretplatniku račun za pružene telekomunikacione usluge ili ukoliko pretplatnik nije ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

Pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mjesečnog računa, u papirnom ili elektronskom obliku, obavijesti One o izostanku računa za prethodni mjesec, zatraži obavještenje o visini računa i/ili u One poslovnici/ili Pošti Crne Gore i/ili drugog ovlašćenog pravnog lica, zatraži duplikat računa.

U svakom slučaju, smatraće se da je Pretplatnik upoznat sa svojim zaduženjima za prethodni mjesec najkasnije 15. dana u mjesecu, tj. da tog dana nastupaju posledice kao da je račun blagovremeno primio. Nakon isteka roka za izmirenje obaveze ispostavljeni račun smatra se opomenom i bez upućivanja pisanog obavještenja.

#### Član 8. Reklamacije

Ukoliko Pretplatnik smatra da obračun usluga nije pravilno izvršen, može podnijeti pisanu reklamaciju kompaniji One na ispostavljeni račun u roku od 8 dana počev od dana prijema računa (u pisanom ili elektronskom obliku), uz istovremenu obavezu da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa u roku dospelosti za plaćanje računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga korisnik podnosi u pisanoj formi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja.

Reklamacije se dostavljaju neposredno u One poslovnicama, u pisanoj formi preko pošte na adresu kompanije One: Rimski trg 4, Podgorica – služba za naprednu podršku korisnicima, kao i na email adresu: [reklamacije@1.me](mailto:reklamacije@1.me)

One ne odgovara za nedostatak kvaliteta usluge usled objektivnih uzroka koji se ne mogu predvidjeti, izbjeći ili otkloniti, kao i zbog radova na održavanju i izgradnji mreže.



One je dužan da u roku od 8 dana po prijemu reklamacije korisniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamaciju. Odluka se može dostaviti i na odgovarajuću e-mail adresu, uz obavezu kompanije One da korisniku dostavi pravnu pouku.

U slučaju da One odbije reklamaciju Pretplatnika koja se zasniva na razlozima predviđenim Zakonom o elektronskim komunikacijama ili ne odluči o istom u roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji u pisanoj formi, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana od prijema žalbe.

Korisnik kome je odbijena reklamacija iz razloga koji su predviđeni Zakonom o zaštiti potrošača, može pokrenuti potrošački spor kod nadležnog organa Uprave ili postupak za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Do trenutka odluke po reklamaciji, odnosno, do konačne odluke Agencije po žalbi Pretplatnika, One može privremeno obustaviti odlazni saobraćaj Pretplatniku, ukoliko Pretplatnik u roku dospelosti ne plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa, osim pristupa i korišćenja za pozive u hitnim slučajevima „112“ i broja službe za korisnike (1700).

Ukoliko Pretplatnik ne postupi u smislu stava I ovog člana u ostavljenom roku ili nastavi da postupa suprotno odredbama pretplatničkog ugovora ili ukoliko ne postupi po konačnoj odluci Agencije, One ima pravo da trajno isključi pretplatnički broj i prekine s pružanjem svih usluga Pretplatniku.

O ishodu reklamacije ili prigovora vezanog za servisiranje uređaja, One će obavijestiti korisnika na trajnom mediju uključujući i SMS poruku. Korisnik je dužan da uređaj koji je predat kompaniji One radi servisiranja preuzme u roku od 20 dana od prijema obavještenja.

#### Član 9.

##### Otkaz

Pretplatnički odnos između kompanije One i Pretplatnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza u bilo kojem trenutku, ukoliko drugačije nije ugovoreno. Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa.

#### Član 10.

##### Kupovina terminalne opreme uz pretplatnički ugovor

Pretplatnik ima mogućnost da se prilikom zaključenja Pretplatničkog/prepaid/internet ugovora ili kasnije, tokom trajanja pretplatničkog odnosa, ukoliko nema dugovanja, opredijeli za kupovinu terminalne opreme (mobilnog telefona, modema, tablet uređaja, lap topa, rutera TV-a, sata, dodatne opreme i sl.) iz ponude kompanije One, po tržišnim ili povlašćenim cijenama iz važećeg Cjenovnika.

Terminalna oprema se može kupiti na rate u skladu sa pravilima kompanije One. U slučaju jednostranog raskida ugovora sve neplaćene rate dospjevaju odmah na naplatu.

One ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfigurira, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom).

One ima pravo da ograniči (kodira) rad terminalne opreme tako da se može koristiti isključivo u One elektronskoj komunikacionoj mreži i to kako za postpaid tako i za prepaid korisnike. Operator je dužan da nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev postpaid korisnika bez nakande omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama. Prepaid korisnik ovo pravo može ostvariti ukoliko je korisnik izabranog tarifnog paketa namjanje 12 mjeseci uz dostavljanje dokaza da je opreme kupljena kod kompanije One.

Ukoliko odluči da iskoristi navedenu pogodnost kupovine po povlašćenim cijenama, Pretplatnik je dužan da kompaniji One plati povlašćenu cijenu za izabrani tip terminalne opreme po važećem Cjenovniku za odabrani tarifni paket.



Kupovinom terminalne opreme na ovaj način, Pretplatnik postaje vlasnik opreme i obavezuje se da ostane u pretplatničkom odnosu i koristi izabrani tarifni paket u određenom minimalnom vremenskom periodu kako je navedeno u ugovoru o kupovini terminalne opreme ili ponudi. Izuzetno, One može odobriti pretplatniku prelazak na niži tarifni paket u skladu sa pravilima kompanije One.

Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora na koji se Pretplatnik obavezao sa kompanijom One, Pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme.

Potpisom na ponudi, prilikom preuzimanja kupljene opreme od kompanije One kao prodavca, Pretplatnik potvrđuje da je primio nov (neupotrebljivan) uređaj za koji je One obezbijedio reklamaciju uređaja i opreme u skladu sa važećim propisima, a u zavisnosti od modela i proizvođača.

#### Član 11. Prijevremeni raskid

Ukoliko Pretplatnik raskine ili uzrokuje raskid ugovora navedenih u članu 3 Opštih uslova, prije isteka perioda ili mimo otkaznog roka, Pretplatnik se obavezuje da kompaniji One isplati naknadu na način kako su to ugovorne strane odredile predmetnim ugovorima odnosno pipadajućim ponudama.

Ukoliko se ugovor raskida iz razloga što pretplatnik nije blagovremeno izmirio dospjele novčane obaveze odnosno pretplatnik prekrši druge uslove utvrdjene ugovorom odnosno vrši zloupotrebe poziva prema prema brojevima hitnih službi odnosno vrši uznemiravanje drugih korisnika, pretplatnik je dužan da kompaniji One plati potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na uređaje, opremu i usluge.

Pretplatnik ima pravo da u toku trajanja pretplatničkog ugovora podnese zahtjev za izmjenu ugovorenih uslova. One zadržava pravo da ukoliko odobri tražene izmjene, od pretplatnika naplati naknadu za promjenu uslova u skladu sa pravilima kompanije One.

#### Član 12. Ustupanje ugovora

Pretplatnik može svoj broj (uključujući sva stečena prava i obaveze) ustupiti trećem licu. Ustupanje se vrši na osnovu pisanog zahtjeva Pretplatnika koji mora da sadrži pisanu saglasnost lica na koje se prenosi ugovor. Ustupanje se vrši uz saglasnost kompanije One, pod uslovom da je Pretplatnik izmirio sve svoje dospjele obaveze prema kompaniji One.

Pretplatnik je obavezan da nakon ustupanja broja izmiri račun za usluge koje je koristio do dana ustupanja.

#### Član 13. Prenos broja

One će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge javne mobilne elektronske komunikacione mreže u One mrežu, i iz mreže One u drugu javnu mobilnu elektronsku komunikacionu mrežu, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast.

#### Član 14. Sukcesija Pretplatnika

One će omogućiti promjenu vlasništva broja u slučaju smrti korisnika i na pisani zahtjev nasljednika podnijet u roku od 60 dana od dana smrti ranijeg korisnika, sa naslednikom zaključiti novi Pretplatnički/prepaid ugovor. Naslednici su djeca i supružnik korisnika. Ako nema potomke naslednici korisnika su njegov supružnik i njegovi roditelji.



One će takođe zaključiti novi Pretplatnički/prepaid ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

One zadržava pravo da u slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije pravnog lica, jednostrano raskine pretplatnički ugovor i/ili ponudi zaključenje novog Pretplatničkog ugovora krajnjim korisnicima na svoje ime/imena, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora i uslovima koje ispunjavaju u smislu tarifnih paketa u ponudi kompanije One.

### III PREPAID UGOVOR

#### Član 15.

##### Način zaključenja

Korisnik i One zaključuju Prepaid ugovor radi korišćenja prepaid usluga kompanije One. Ugovor se smatra zaključenim popunjavanjem „obrasca za registraciju korisnika usluge javnih elektronskih komunikacionih mreža” (obrazac) od strane korisnika i aktiviranjem SIM kartice od strane kompanije One za izabrani tarifni paket. Popunjavanje obrasca vrši se u pisanoj i elektronskoj formi. Sa sadržinom prepaid ugovora korisnici se mogu upoznati na sajtu [www.1.me](http://www.1.me) i u One poslovnica. Korisnik može kupiti prepaid tarifni paket, koji sadrži SIM karticu, na ovlašćenom maloprodajnom mjestu ili u One poslovnici. Zaključenjem prepaid ugovora Korisnik prihvata primjenu ovih Opštih uslova.

Dopunu prepaid računa korisnik može vršiti kupovinom prepaid vaučera, elektronskom dopunom, transferom novca i na drugi odgovarajući način koje One odobri. One utvrđuje vrijednost korisničkog vaučera (minimalna/maksimalna), vrijednost ostalih dopuna prepaid računa o čemu će blagovremeno obavijestiti Korisnika na sajtu [www.1.me](http://www.1.me) i u One poslovnica.

#### Član 16.

##### Način plaćanja

Prepaid korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima, koji su prethodno utvrđeni javno dostupnim aktima kompanije One, vrši dopunu prepaid računa za svoj broj. U suprotnom, One ima pravo da privremeno isključi broj, a u slučaju da ni u naknadnom roku navedenom u obavještenju koje korisnik dobija uz prepaid paket, Prepaid korisnik ne izvrši dopunu, trajno deaktivira broj i SIM karticu Prepaid korisnika. Obavještenje kojim se preciziraju rokovi validnosti SIM kartice i validnost dopune prepaid računa biće dostupni korisnicima na prepaid paketu odnosno na internet stranici [www.1.me](http://www.1.me)

One će korisnika prilikom izvršene dopune prepaid računa upoznati i sa rokom upotrebe dopune izvršene korisničkim vaučerom ili drugim načinom dopune. Ukoliko korisnik ne dopuni račun tokom perioda važenja dopune prepaid tarifnog paketa, bez obzira na stanje na računu Korisnika, Korisnik neće moći dalje koristiti uslugu sve dok ne izvrši ponovnu dopunu računa. Ukoliko Korisnik ne izvrši dopunu u ostavljenom roku, te po tom osnovu dodje do raskida ugovora, One korisniku daje mogućnost da po njegovom zahtjevu izvrši povraćaj preostalog iznosa od dopuna sa datog prepaid računa.

One zadržava pravo da trajno deaktivirani broj, ponovo iskoristi i na novoj SIM kartici proda novom korisniku.

U slučaju da u roku od 6 mjeseci, od dana kupovine prepaid paketa, SIM kartica nije aktivirana od strane korisnika, One zadržava pravo da istu trajno deaktivira i ponovo iskoristi broj, a zaključeni Prepaid ugovor smatraće se automatski raskinutim, bez obaveze kompanije One da Korisniku izvrši povraćaj cijene prepaid paketa ili isplati bilo koju drugu naknadu.

Dio ovih opštih uslova koji se donosi na postpaid pretplatnike (reklamacije, kupovina terminalne opreme, ustupanj ugovora, prenos broja, sukcesija) odnosi se i na prepaid korisnike u situacijama kada je to primjenjivo.

#### IV UGOVOR O KORIŠĆENJU BEŽIČNOG INTERNETA

##### Član 17.

Korisnik može sa kompanijom One zaključiti Ugovor o korišćenju usluga bežičnog interneta. Ovaj ugovor internet pretplatnik Korisnik može zaključiti:

- u pisanoj formi (u daljem tekstu: Internet pretplatnički ugovor)
- putem kupovine izabranog internet prepaid tarifnog paketa koji sadrži SIM karticu (u daljem tekstu: Internet prepaid ugovor).

Na zaključenje Internet pretplatničkog ugovora primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje važe za Postpaid pretplatnički ugovor. Na zaključenje Internet prepaid ugovora primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje važe za Prepaid ugovor.

#### V SIM KARTICA I PODACI O KORISNIKU

##### Član 18.

##### Vrste, raspolaganje i zamjena

Pružanje usluga korisnicima (postapid i prepaid) vrši se upotrebom SIM kartice koja može biti u materijalnom i elektronskom obliku (e/SIM). Svi pojmovi u ovim opštim uslovima koji se odnose na SIM karticu podrazumijevaju karticu u materijalnom obliku i e/SIM karticu, na način koji je primjenjiv.

Instalacija e/SIM kartice vrši se samo u uređajima koji podržava e/SIM tehnologiju. e/SIM kartica se može kupiti u One prodajnim objektima i online a preuzimanje se može izvršiti na sledeće načine:

- Putem zvaničnog internet sajta kompanije One
- Slanjem jedinstvenog QR koda na mail adresu korisnika
- Slanjem elektronskog dokumenta koji sadrži QR kod
- Na drugi odgovarajući način koji One odobri.

e/SIM usluga se može koristiti nakon aktivacije e/SIM profila. Aktivacija e/SIM profila je odgovornost korisnika. Uputstvo za aktivaciju e/SIM-a profila (Uputstvo) kao i druge potrebne informacije za korišćenje e/SIM usluge biće dostupne korisnicima na internet sajtu [www.1.me](http://www.1.me). Pored toga Uputstvo će biti dostupno korisnicima uz prepaid paket i u svim One poslovnicama.

Nakon prestanka ugovornog odnosa sa korisnikom One ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodijeli drugom korisniku. Korisnici su dužni da odmah nakon prestanka pretplatničkog odnosa obavijeste sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavce i sl.) da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer korisnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom korisniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji korisnik pretplatničkog broja. Korisnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi korisnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti kompanije One, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

Korisnik je dužan da SIM karticu i dobijene PIN/PUK kodove čuva od gubitka, krađe i oštećenja, kao i da podatke na SIM kartici obezbijedi ukucavanjem zaštitnog PIN koda.

One će na zahtjev Korisnika obezbijediti zamjenu oštećene SIM kartice novom, po cijeni važećoj u trenutku zamjene.

Korisnik je obavezan da izmiri sve troškove nastale korišćenjem SIM kartice i odgovoran je za svaku zloupotrebu SIM kartice i mobilnih uređaja koji koristi, od momenta kada je iste primio od kompanije One.



Korisnik nema pravo da preprodaje, pozajmljuje ili na drugi način ustupa državinu na SIM kartici, mobilnom telefonu, modemu ili drugom uređaju koji je radi korišćenja usluga pribavio od kompanije One, kao i da na bilo koji način preprodaje ili distribuira usluge kompanije One čije korišćenje mu je omogućeno.

#### Član 19. Gubitak SIM kartice

U slučaju da je SIM kartica izgubljena ili ukradena, Korisnik je dužan da o tome odmah obavijesti One pozivanjem službe za kontakt sa Korisnicima 1700, koja je dužna da odmah nakon utvrdjivanja identiteta korisnika onemogući (suspenduje) korišćenje izgubljene SIM kartice. Korisnik koji ne prezentuje kompaniji One podatke neophodne za potvrdu njegovog identiteta ne može se pozivati na prava iz stava 4 ovoga člana.

Korisnik je dužan da u roku od 24 sata u pisanoj formi potvrdi zahtjev za suspenziju broja u nekoj od One poslovnica. Broj će ostati suspendovan sve dok Korisnik ne odobri ponovno priključenje koje treba da prezentuje kompaniji One u pisanoj formi, najkasnije u roku od 8 dana od dana suspenzije. Suspenzija ne oslobađa korisnika već nastalih i budućih obaveza prema kompaniji One.

One će na pisani zahtev Korisnika izvršiti zamjenu izgubljene ili ukradene SIM kartice po cijeni važećoj u trenutku zamjene.

One snosi odgovornost za eventualnu štetu koju pretrpi Korisnik, nastalu kao posledica zloupotrebe izgubljene ili ukradene SIM kartice, od trenutka prijema obavještenje o gubitku ili krađi SIM kartice pod uslovom da je korisnik potvrdio zahtjev za suspenziju u roku i na način kako je to definisano stavom 2 ovoga člana.

#### Član 20. Promjena ličnih podataka

Korisnik se obavezuje da blagovremeno obavijesti One o promjenama podataka koje je dao prilikom zaključenja ugovora ili registracije svojih ličnih podataka saopštio kompaniji One, pod prijetnjom posledice naknade štete i gubitka prava koja se vezuju za registraciju podataka korisnika.

#### Član 21. Dodjela brojeva

One određuje brojeve koje dodjeljuje Korisnicima prema raspoloživom planu numeracije.

One može bez saglasnosti Korisnika ranije dodijeljeni broj izmijeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavijesti Korisnika, najkasnije 15 dana prije planirane promjene broja, u slučaju promjene i izmjene plana numeracije i resursa numeracije dodijeljenih od strane Agencije.

One može na zahtjev Korisnika izmijeniti dodijeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećem Cjenovniku.

#### Član 22. Registracija

Registracija korisnika elektronskih komunikacija vrši se popunjavanje Obrasca "Registracija korisnika usluga javnih elektronskih komunikacionih mreža" koja se vrši u pisanoj ili elektronskoj formi (**popunjavanje obrasca**). Popunjavanjem obrasca Korisnik daje kompaniji One neopozivu saglasnost za prikupljanje i dalju obradu ličnih podataka koji su navedeni u obrascu odnosno ugovoru i/ili drugom dokumentu koji su Korisnik i One sačinili u postupku zaključenja ugovora, a koje podatke je One ovlašćen da koristi isključivo u postupku izvršavanja obaveza iz zaključenog ugovora i naplate svojih potraživanja za pružene usluge Korisniku, kao i u druge svrhe u cilju vršenja telekomunikacionih usluga saglasno pozitivnim zakonskim propisima.



One može, radi promocije i prodaje svojih usluga i usluga sa dodatom vrijednosti, vršiti obradu podataka korisnika u obimu i trajanju potrebnom za promociju kao i koristiti pozivne automate i elektronsku poštu u cilju direktnog marketinga, samo uz prethodnu saglasnost korisnika. Imajući u vidu pozitivne propise u Crnoj Gori, ova saglasnost može biti data i u elektronskoj formi u tom cilju One može kreirati aplikaciju dostupnu korisniku na njegovom mobilnom uređaju, koja mora sadržati jasan opis svrhe aplikacije i detaljno upustvo o mogućnosti korisnika da odbije prijem sadržaja navedenih u aplikaciji

Prilikom zaključenja ugovora iz člana 3 ovih Opštih uslova, One će registrovati lične podatke Korisnika i iste koristiti u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

One je dužan da evidentirane podatke o Korisnicima, čuva u toku trajanja pretplatničkog odnosa i najmanje još godinu dana od dana prestanka pružanja usluge.

One zadržava pravo da lične podatke o Pretplatniku uključujući i ostvareni saobraćaj, koji služe za naplatu dospjelih potraživanja, proslijedi pravnom licu/advokatskoj kancelariji sa kojim ima zaključen ugovor o pružanju usluga naplate predmetnih potraživanja.

## VI PRAVA KORISNIKA

### Član 23. Informacije

Korisnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama potrebnim za pristup pojedinim uslugama može obavijestiti u svako vrijeme pozivom na broj 1700, na internet stranici [www.1.me](http://www.1.me) i u One poslovnica.

Korisnik može izvršiti provjeru stanja na računu u skladu sa procedurom kompanije One. Provjera stanja na računu, preko broja korisničkog servisa 1700. Provjera stanja preko drugih kanala komunikacije (direktnih kodova, slanja SMS-a, putem servisa "Moj Meni") naplaćuje se u skladu sa zvaničnim cjenovnikom.

### Član 24. Javni imenik

One obezbjeđuje uslugu vođenja imenika svojih Pretplatnika.

Imenik Pretplatnika je dostupan preko broja **1189**, kao i na One internet adresi [www.1.me](http://www.1.me). Pretplatnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Pretplatnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u imenik iz stava I ovog člana.

Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

### Član 25. Povjerljivost

One garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne elektronske komunikacione mreže One, u skladu sa važećim zakonima.

One prikuplja, obrađuje i čuva podatke o korisnicima, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, podatke o potrošnji i finansijskom zaduženju kao i druge podatke koji su neophodni radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatom vrijednošću ili koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama. Obrada i čuvanje podataka o korisnicima vrši se u rokovima utvrđenim zakonom.



Obradu podataka o korisnicima vršiće zaposleni i druga lica koja za potrebe kompanije One obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove iz stava 2, u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti. Mogući korisnici podataka iz stava 2 su još i Agencija za elektronske komunikacije, u slučajevima kada su podaci od značaja za odlučivanje u sporovima povodom računa za usluge ili međupovezivanja, kao i drugi nadležni državni organi, u slučajevima i na način predviđenim zakonom.

One preduzima mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja. U slučaju sumnje na nedozvoljenu obradu podataka od strane kompanije One ili drugih lica koji obradu vrše u ime i za račun kompanije One, lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese reklamaciju nadležnoj službi kompanije One.

One obezbjeđuje primjenu sigurnosne politike i garantuje tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži One u skladu sa važećim zakonima.

One garantuje tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži One u skladu sa važećim propisima. Ovi Podaci mogu se čuvati i obrađivati radi izrade računa za pružene usluge i prinudne naplate neplaćenih usluga kao i za druge svrhe uz saglasnost korisnika i/ili u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

One zadržava pravo da, u slučaju reklamacije korisnika i u slučaju prijave uznemiravanja od drugih korisnika, provjeri podatke o saobraćaju korisnika za koga se sumnja da je uznemiravanje izvršio.

One radi dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugih bitnih elemenata poslovnih odnosa s korisnicima može snimati telefonske razgovore korisnika i kompanije One preko brojeva 1700 i 1189, kao i brojeva iz numeracije 069 001 7xx, o čemu je korisnik upoznat ovim Opštim uslovima, kao i automatskom govornom porukom koja se emituje prilikom pozivanja navedenih brojeva.

#### Član 26. Kvalitet usluga

One pruža usluge propisanog kvaliteta. O parametrima kvaliteta usluga koje nudi One, Korisnici se mogu upoznati na internet adresi [www.1.me](http://www.1.me) kao i u One poslovnicama gdje su vidno istaknuti u formi izvještaja. Minimalni ponđeni parametri kvaliteta kao i uslovi pod kojim se ostvaruje ponuđena brzina širokopojasnog internet bliže je definisana pretplatničkim ugovorom.

#### Član 27. Roaming

Korisnik ima pravo upotrebe SIM kartice na području mobilne mreže drugih operatora u inostranstvu i na teritoriji Crne Gore, ukoliko je One obezbijedio uslugu internacionalnog ili nacionalnog roaminga.

Pravo iz prethodnog stava Korisnik ostvaruje u skladu sa uslovima tarifnog paketa, i uslovima stranog operatora u čioj mreži se nalazi kao i pravilima utvrđenim procedurama kompanije One sa kojim se može upoznati shodno članu 23.

Korisnicima kompanije One (fizička i pravna lica), automatski se aktivira usluga roaminga. Za sve data kartice (fizička i prana lica) usluga roaminga se aktivira na zahtjev korisnika (vlasnika kartice ili odgovornog lica u pravnom licu). Fizičkim i pravnim licima koja nisu državljani Crne Gore (strani državljani), diplomatama, kao i raseljenim i izbjeglim licima usluga roaming servisa se aktivira na osnovu zahtjeva, pri čemu su u obvezi da za aktivaciju plate avans u skladu sa definsanim pravilima kompanije One.

Aktivacija rominga posebno je definisana pravilima kompanije One koji su javno objavljeni u svim prodavnicama i na internet stanici kompanije One.

One će obezbijediti obračun i naplatiti od Korisnika iznos cijene za korišćenje mreže i/ili usluga drugog operatora sa kojim je obezbjeđena usluga roaminga, uvećanu za troškove koje ima u vezi sa tim obračunom i naplatom prema važećim cijenama roaminga. Naknada na ime cijene korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u mreži drugog operatora u određenom obračunskom periodu Korisniku se naplaćuje odmah, a najkasnije u nekom od narednih obračunskih perioda.

Član 28.  
Pravo na obeštećenje

U slučaju da se utvrdi da pružena usluga nije ugovorenog kvaliteta, korisnik u roku od 8 dana počev od saznanja o smanjenom kvalitetu usluge, može da zahtjeva raskid zaključenog ugovora i vraćanje svih unaprijed plaćenih naknada. Bliži uslovi i način refundiranja propisani su pretplatničkim ugovorom.

Član 29.  
Hitni pozivi

Svi korisnici kompanije One imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112" i druge brojeve hitnih službi bez naknade.

Podatke o lokaciji pozivaoca One će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima. U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima One može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

Član 30.  
Ograničenje potrošnje

Operator je obavezan da na zahtjev korisnik omogući besplatno ograničenje potrošnje u obračunskom period. Korisnik koji više od 2 puta u toku kalendarske godine, zahtjeva aktiviranje ove usluge dužan je da operatoru plati nakandu čiju visinu određuje Agencija.

## VII CIJENE USLUGA

Član 31.  
Cjenovnik

Cijene usluga i druge komercijalne uslove za korišćenje usluga, u skladu sa svojom poslovnom politikom, One određuje putem Cjenovnika koje objavljuje na internet stranici [www.1.me](http://www.1.me).

Korisnicima će važeći cjenovnik takođe biti dostupan u One poslovnicama, a o čemu će korisnici biti upoznati putev javno dostupnog obavještenja iz člana 1 stav 3 ovih Opštih uslova.

Član 32.  
Izmjene Cjenovnika

One može da izmijeni cijene usluga i/ili druge komercijalne uslove o čemu je dužan da unaprijed obavijesti Korisnika na način naveden u podzakonskim aktima Agencije o načinu informisanja o cijenama i uslovima pružanja elektronskih komunikacionih usluga.

One takođe može promijeniti uslove iz pretplatničkog ugovora odnosno tarifni paket koji je Korisnik izabrao, ukoliko je izabrani tarifni paket prestao da postoji u ponudi kompanije One usljed promjene poslovne politike. U ovom slučaju, One je dužan da obavijesti Korisnika o namjeravanoj promjeni pisanim putem i/ili SMS-om ako je moguće, kao i da Korisniku omogući nastavljjanje korišćenja tarifnog paketa najbližnjeg izabranom tarifnom paketu.



Ukoliko se radi o promjenama uslova koji pogoršavaju ugovorni položaj Korisnika u dijelu ugovorenih Opštih uslova i cijena, Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena raskine pretplatnički ugovor bez ikakvih sankcija od strane kompanije One i bez primjene ugovorenog otkaznog roka u kom slučaju će se smatrati da je ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova.

#### Član 33.

##### Kontrola netipičnog saobraćaja

One zadržava pravo kontrole u potrošnji i korišćenju usluga koje One pruža svojim korisnicima, a u cilju njihove zaštite.

Ukoliko One uoči netipičan saobraćaj, a nakon prethodnog obavještenja Pretplatnika u vezi sa tim, One je ovlašćen da zahtijeva obezbjeđenje naplate ili da ograniči korišćenje usluga kompanije One, ili da pokrene postupak privremene deaktivacije SIM kartice.

Netipični saobraćaj je svaki saobraćaj čiji obim prelazi obim saobraćaja savjesno ostvarenog u proteklom periodu i/ili saobraćaj koji uključuje pozive sa prosječno jednakim trajanjem koji su obavljani 5 ili više puta u proteklih 12 sati sa istim servisnim brojem, ili bilo koji drugi saobraćaj čiji obim znatno premašuje dnevni, nedjeljni, mjesečni obim saobraćaja koji je One utvrdio radi zaštite interesa Pretplatnika (suzbijanje prevare).

One će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili SMS porukom) obavijestiti Pretplatnika o uočenom netipičnom saobraćaju, odnosno o prekoračenju prava u korišćenju usluga, kao i o obavezama koje se tim povodom za Korisnika uspostavljaju.

One zadržava pravo da isključi ili ograniči broj ili brojeve na zbirnom ugovoru, čiji se vlasnik/odgovorno lice ne može obavijestiti o uočenom netipičnom saobraćaju na način kako je predviđeno prethodnim stavom ovog člana.

#### Član 34.

##### Obavještenje o potrošnji

Nezavisno od prethodnog člana One će obavijestiti pretplatnika o dostignutom iznosu potrošnje (u svojoj mreži i u roamingu), slanjem SMS-a ili putem telefonskog poziva, u sljedećim slučajevima:

- kada pretplatnik, koji je ograničio iznos mjesečne potrošnje, dostigne limitiranu potrošnju;
- kada pretplatnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge duže od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, tokom obračunskog perioda dostigne iznos prosječne potrošnje u prethodna tri mjeseca;
- kada pretplatnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge kraće od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, a pri tome ima sklopljen pretplatnički ugovor za određeni korisnički paket sa minimalnim iznosom potrošnje, dostigne dvostruki iznos ugovorene minimalne mjesečne potrošnje;
- kada pretplatnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge kraće od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, a pri tome nema sklopljen pretplatnički ugovor za određeni korisnički paket sa minimalnim iznosom potrošnje, dostigne iznos potrošnje od 50,00 €.

U slučaju da davalac usluge nije pravovremeno obavijestio pretplatnika o prekomjernoj potrošnji, u skladu sa slučajevima iz prethodne tačke, pretplatnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavještanje o prekomjernoj potrošnji i iznos od trenutka kada ga je operator o tome obavijestio.

U slučaju da davalac usluge nije uopšte obavijestio pretplatnika o prekomjernoj potrošnji, pretplatnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavještanje o prekomjernoj potrošnji.

One će takođe:

- obavijestiti pretplatnika na pouzdan način (slanjem SMS poruke ili telefonskim pozivom) o tome da je dostigao iznos potrošnje od 40,00 €, za usluge prenosa podataka (u svojoj mreži i u roamingu) za obračunski period;
- obavijestiti pretplatnika i privremeno isključi uslugu prenosa podataka (u svojoj mreži i u roamingu), ukoliko pretplatnik dostigne potrošnju u iznosu od 50,00 € za uslugu prenosa podataka za obračunski period;
- omogućiti pretplatniku da besplatno, slanjem SMS poruke ili pozivom na broj službe za brigu o korisnicima ukloni ograničenje iznosa iz alineje 2 ove tačke;
- aktivirati uslugu prenosa podataka nakon završetka obračunskog perioda, bez naknade.

Korisnicima koji ne žele da koriste prethodno navedene usluge, od trenutka izjašnjenja o deaktivaciji usluge, One neće slati obavještenja navedena u stavu 1 i 4 ovoga člana. One će omogućiti ovim korisnicima da ponovo aktiviraju uslugu u bilo koje vrijeme bez ograničenja. Deaktivacija i ponovna aktivacija predmetne usluge vrši se u formi pisanog zahtjeva odnosno preko kratkog koda (USSD kod). Korisnik koji je izvršio deaktivaciju usluge, od dana izvršene deaktivacije ne može se pozivati na prava definisana stavom 2 i 3 ovoga člana.

#### Član 35.

##### Teret plaćanja

Od trenutka aktiviranja SIM kartice, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko dodijeljene SIM kartice izvršeni od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost.

Korisnik je u cjelosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem njemu dodijeljene SIM kartice.

#### Član 36.

##### Listing

One će na zahtjev Korisnika, bez naknade, obezbijediti pružanje informacija (listing) o elektronskim komunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem SIM kartice dodijeljene Korisniku u obračunskom periodu, za tekući mjesec, a najviše za 5 (pet) prethodnih obračunskih perioda. Ukoliko korisnik zahtijeva izdavanje listing više od jednom mjesečno korisnik je u obavezi da plati izdavanje listing prema važećem cjenovniku u momentu podnošenja zahtjeva. Ukoliko listing sadrži više od 8 strana, One može izdati listing korisniku u odgovarajućoj elektronskoj formi, po izboru operatora.

### VIII ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

#### Član 37.

##### Nepostojanje odgovornosti

One ne odgovara za štetu koju Korisnik ili treće lice pretrpi usljed promjene pozivnog broja, promjene broja Korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja kompanije One, neovlašćenog korišćenja SIM kartice dodijeljene Korisniku, nepokrivenosti nekog područja signalom, smanjenog protoka (zagušenja, kašnjenja ili greške) u bežičnom prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Korisnik upotrebljava mobilni telefon ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u elektronskoj komunikacionoj mreži One, ili prouzrokuje smetnje u radu elektronske komunikacione mreže, One ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od usluga.



Ukoliko tokom perioda reklamacije, korisnik opravdano prigovori na ispravnost rada terminalne opreme koja je nabavljena kod operatora, One će pretplatniku obezbjediti zamjenski uređaj, ukoliko raspolaže slobodnim zamjenskim uređajima, do opravke odnosno zamjene neispravnog uređaja.

Korisnik je saglasan da One ne odgovara za štetu koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže, koje su van kontrole kompanije One. U ovoj situaciji korisnik može tražiti proporcionalno umanjenje mjesečne nakande za vrijeme trajanja prekida.

One nije odgovoran za štetu u vidu izgubljene dobiti koju Korisnik ili drugo lice pretrpi, ukoliko šteta nije uzrokovana namjerom ili krivicom kompanije One. One ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na Internetu izvrši treće lice.

One ne odgovara za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta. One ne odgovara za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice uslijed povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.

One ne garantuje da podaci preuzeti sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. One nije odgovoran za na taj način učinjenu štetu.

One ne odgovara za bilo koji vid neispravnosti ili nefunkcionalnosti opreme Korisnika, kao ni za neispravnost, nefunkcionalnost ili nelegalnost instaliranog softvera na strani Korisnika.

One ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica radova kompanije One na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da One o tome obavijesti Korisnika 3 dana prije nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

One ne odgovara za bilo koji vid štete u slučaju kada Korisnik nije raskinuo vezu između mobilnog telefona i/ili računara sa Serverom sa kojim je bio povezan.

One ne vrši kontrolu sadržaja informacija koje prolaze kroz One mrežu i nije odgovoran za štetu ili druge incidente koji su u vezi sa gubljenjem, uništavanjem, prekidom ili ne isporučivanjem podataka, pogrešno isporučenim podacima ili slično.

One nije odgovoran u slučajevima kada korisnici One mreža, svjesno ili nesvjesno ostvare pristup podacima drugih korisnika i ometaju ili ugrožavaju protok informacija ili pokušavaju isto.

One ne odgovara za mogući uticaj elektronsko komunikacione opreme na drugu tehničku opremu niti za moguće biološke ili zdravstvene implikacije kod Korisnika ili trećih lica.

U svakom slučaju, odgovornost kompanije One ograničava se na iznos od 12mjesečnih pretplata što korisnik prihvata činom zaključenja ugovora sa kompanijom One.

#### Član 38.

##### Odgovornost za roaming

One nije odgovoran za kvalitet i uslove korišćenja telekomunikacionih mreža drugih operatora gdje je tehnički obezbijedena usluga rominga, niti je odgovoran za eventualne greške u podacima dobijenim od drugih operatora prilikom međusobne razmjene podataka o korišćenju usluga elektronskih komunikacija, na osnovu kojih se vrši obračun cijene rominga.

One je obavezan da Korisniku pruži sve podatke kojima One raspolaže u vezi saobraćaja koji je Korisnik ostvario u mreži roaming partnera kompanije One, ukoliko su isti Korisniku potrebni radi zaštite njegovih prava i ulaganja reklamacija. Korisnik svoju reklamaciju, na ostvareni saobraćaj u roamingu, dostavlja kompaniji One, a One ulaže prigovor roaming partneru.



### Član 39.

#### Nedozvoljene radnje

Korisnik koji na bilo koji način koristi usluge pristupa Internetu, dužan je da se uzdržava od svakog ponašanja koje može predstavljati zloupotrebu.

Postupak Korisnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima ili savjesnošću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se SIM kartica/broj koristi za premošćavanje međunarodnog saobraćaja tj. terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja;
2. ako se vrši distribucija nezatraženih SMS, e-mail i drugih poruka;
3. ako se vrši distribucija SMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način;
4. ako se SIM kartica koristi u uređajima koji nijesu mobilni telefoni, niti drugi uređaji koje je Korisnik nabavio ili za koje je dobio odobrenje od kompanije One;
5. ako se SIM kartica koristi u mobilnom uređaju koji je ukraden;
6. ako se utvrdi da je Korisnik narušio pravila korišćenja One portala;
7. ukoliko se šalju, prosleđuju ili organizuju dobrotvorni zahtjevi, peticije, lančana pisma, reklamni i promotivni materijal za uređaje, opremu i usluge, nagradne igre u cilju ostvarenja neosnovane koristi za Korisnika;
8. ukoliko se utvrdi bilo kakva vrsta zloupotrebe poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
9. ukoliko Korisnik ili drugo lice koje je u posjedu SIM kartice zloupotrijebi mogućnost pristupa internetu u cilju neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podliježu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.), pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
10. ukoliko Korisnik zloupotrijebi uslugu bežičnog prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbjednosti ličnih podataka, saobradaja drugih Korisnika;
11. ukoliko se radnjom Korisnika: vrši krivično djelo ili privredni prestup; vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine; vrši djelo neloyalne konkurencije; vrši povreda dobrih poslovnih običaja i prava o zaštiti potrošača; vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti prava elektronskih komunikacija, kao i Kodeksa ponašanja na Internetu čiju je primjenu prihvatio One ili se takvom radnjom

Korisnika ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe dodijeljene SIM kartice koje bi se po standardima kompanije One utvrdile kao takve.

One ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga Korisniku, ukoliko Korisnik vrši zloupotrebe definisane ovim članom.

### Član 40.

#### Isključenje odgovornosti

One ne snosi odgovornost za troškove ili štetu koji nastanu za Korisnika usljed preuzimanja signala telekomunikacione mreže drugog mobilnog operatora.

One ne odgovara za pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponuđene usluge u drugim telekomunikacionim mrežama ili podataka o razgovorima evidentiranim od strane drugog telekomunikacionog operatera.

One ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom One komunikacione mreže. One je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. One je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom One komunikacione mreže fakturišu se putem računa kompanije One. One je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i



sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovim Opštim uslovima. One će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. One će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

One nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Korisnika pretrpi drugi Korisnik ili bilo koje treće lice ili sam Korisnik.

Korisnik je odgovoran kompaniji One, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usljed nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluga kompanije One, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 37 ovih Opštih uslova.

One nije odgovoran Korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Korisnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Korisnika nastalu uslijed virusa i sl, do kojih dođe nakon konekcije Korisnika na elektronsku komunikacionu mrežu One, ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili kompanije One.

## X ISKLJUČENJE KORISNIKA IZ ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE

### Član 41.

#### Privremeno isključenje

Pored slučajeva navedenih naprijed u ovim Opštim uslovima, One je ovlašćen da privremeno isključi broj i/ili SIM karticu dodijeljenu Korisniku u sledećim slučajevima:

- ukoliko postoji sumnja da mobilni uređaj Korisnika ometa rad elektronske komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje terminalne opreme drugih Korisnika do otklanjanja smetnji.
- ukoliko Korisnik ili drugo lice sa broja Korisnika i poslije opomene kompanije One nastavi da
- uznemirava ili vrijeđa druge Korisnike ili treća lica.
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži, uz obavezu da jedan dan prije otpočinjanja radova da obavještenje u sredstvima javnog informisanja, pri čemu ovakvo ograničenje može trajati do završetka radova, odnosno otklanjanja smetnji usljed kojih je došlo do ograničenja korišćenja usluga.
- u slučaju neblagovremenog plaćanja računa u skladu sa članom 6 stav 3 ovih Opštih uslova.

Za vrijeme trajanja privremenog isključenja iz prethodnog stava, osim isključenja iz tačke 3, Pretplatnik je dužan da plaća ugovorenu pretplatu i druge dospjele obaveze.

### Član 42.

#### Trajno isključenje

One može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa Korisnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj, kako je naprijed navedeno u ovim Opštim uslovima, kao i u sledećim slučajevima:

- u situacijama navedenim u članu 6 stav 3 Opštih uslova koje se odnose na trajno isključenje.
- ukoliko Pretplatnik ne otkloni posledice učinjenih preokračanja u korišćenju usluga u roku koji odredi kompanija One;
- ukoliko Korisnik ili drugo lice sa broja Korisnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je One saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe;
- ukoliko Korisnik, suprotno ovim Opštim uslovima, svoj broj i/ili SIM karticu i/ili mogućnost



- korišćenja usluga kompanije One ustupi i/ili preproda, odmah pošto je One saznao za ove radnje;
- ukoliko One utvrdi da je Korisnik u odnosu na One postupao na prevaran način ili koristio lažna dokumenta, odmah po saznanju kompanije One za ovakve okolnosti;
  - ukoliko Korisnik u roku od 30 dana počev od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 34 ovih Opštih uslova ne potpiše i kompaniji One dostavi izjavu kojom se obavezuje da nadalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje, odmah po nastupanju navedenih okolnosti;
  - ukoliko nakon privremenog isključenja Korisnika u smislu člana 41 ovih Opštih uslova One utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava korisnika, tako da se od Korisnika nadalje ne može očekivati savjesno postupanje prilikom korišćenja usluga kompanije One.

One može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno pretplatnika isključiti i raskinuti pretplatnički ugovor, ako nije izmirio dospjele obaveze ili je prekršio druge uslove utvrđene pretplatničkim ugovorom, kao i u slučaju uznemiravanja drugih korisnika i zloupotrebe poziva prema brojevima hitnih službi. One je dužan da, po nalogu Agencije, ograniči pristup svojim uslugama, odnosno isključi pretplatnika i raskine ugovor sa pretplatnikom koji svojom terminalnom opremom izaziva smetnju u radu elektronskih komunikacionih mreža, kao i sa pretplatnikom koji priređuje igre na sreću preko interneta bez odobrenja organa uprave nadležnog za igre na sreću. One nije dužan da prethodno obavijesti pretplatnika i odredi rok za otklanjanje nepravilnosti, ako povreda predstavlja ozbiljnu prijetnju za bezbjednost i zdravlje ljudi ili narušava sigurnost i integritet mreže. U svakom slučaju One zadržava pravo da nakon isteka roka od 30 dana od trajnog isključenja, broj trajno deaktivira i ponovo iskoristi broj za novog korisnika.

#### Član 43. Obavještanje

Potpisom na pretplatničkom ugovoru, korisnik potvrđuje da je prije potpisivanja na jasan i razumljiv način bio upoznat s Opštim uslovima, kao i o:

- osnovnim obilježjima robe ili usluge;
- adresi i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta kompanije One (podaci iz CRPS-a);
- prodajnoj cijeni ili načinu na koji će se prodajna cijena obračunati ako se zbog prirode uređaja/opreme ona ne može utvrditi, kao i o svim dodatnim i drugim troškovima koji se stavljaju na teret pretplatniku;
- načinu plaćanja i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama pretplatnika;
- pravu Pretplatnika na jednostrani raskid ugovora pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača;
- podršci koju One pruža Pretplatniku posle prodaje, pravima po osnovu saobraznosti/reklamacije i uslovima pod kojima ima pravo na njih;
- vremenu na koje je ugovor zaključen ako je sklopljen na određeno vrijeme, a ako je zaključen na neodređeno vrijeme, o uslovima za raskid ugovora;
- minimalnom trajanju ugovorne obaveze Pretplatnika ako je potrebno odrediti njeno trajanje;
- obavezi Pretplatnika da pruži bilo kakvo obezbjeđenje na zahtjev kompanije One i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji.
- u slučaju kupovine i naručivanja usluge, telefona ili drugog uređaja preko e-shopa ili telefonskim putem (telesales kupovina) potvrđuje i da je upoznat:
  - a) da eventualni spor između njega i kompanije One može biti riješen vansudski;
  - b) s cijenom upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi;
  - c) da gubi pravo na jednostrani raskid ukoliko ukoliko je otpečatio uređaj/opremu koji sadrži računarski softver;
  - d) da stupa u ugovorni odnos sa kompanijom One i uživa zaštitu u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ukoliko je Pretplatnik fizičko lice;
  - e) da će najkasnije u roku od 30 dana od prijema izjave o jednostranom raskidu Pretplatniku, datom u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, biti vraćen iznos koji je One primio na osnovu ugovora/aneksa;



---

X ZAVRŠNE ODREDBE

Član 44.  
Rješavanje sporova

Za sve sporove između kompanije One i Korisnika koji su pravna lica ili preduzetnici nadležan je Privredni sud Crne Gore.

Za sve sporove između kompanije One i Korisnika koji su fizička lica, ugovara se nadležnost Osnovnog suda, u zavisnosti od mjesta zaključenja ugovora.

Član 45.  
Primjena propisa

Na odnose između kompanije One i Korisnika koji nijesu regulisani ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama Crne Gore (Sl. list Crne Gore 40/13, 002/17, 049/19) i drugi važeći zakoni i podzakonski akti Crne Gore.

Član 46.  
Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici [www.1.me](http://www.1.me)

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu 8 dana od dana objavljivanja na One internet stranici.

Za One Crna Gora DOO  
Izvršni direktor