



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

## PRETPLATNIČKI UGOVOR ZA KORIŠĆENJE ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA JAVNE FIKSNE KOMUNIKACIONE MREŽE ONE CRNA GORA DOO

Zaključen između ugovornih strana:

1. **One Crna Gora DOO**, Podgorica, Rimski trg 4 (u daljem tekstu: One), koga zastupa \_\_\_\_\_  
i

2. \_\_\_\_\_ (u daljem tekstu: Pretplatnik) (za pravna lica)

PDV broj: \_\_\_\_\_

PIB broj: \_\_\_\_\_

Broj žiro računa: \_\_\_\_\_ koji se vodi kod \_\_\_\_\_

Ime, prezime i br.l.k odgovornog lica: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Adresa (sjedište firme) : \_\_\_\_\_

Kontakt telefon: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (u daljem tekstu: Pretplatnik) (za fizička lica)

Adresa: \_\_\_\_\_ iz \_\_\_\_\_

Broj žiro računa: \_\_\_\_\_ koji se vodi kod \_\_\_\_\_

br.l.k/broj pasoša: \_\_\_\_\_

Kontakt telefon: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

One je prethodno, u skladu sa članom 152 Zakona o elektronskim komunikacijama, za ovaj ugovor pribavio saglasnost Agencije za elektronske komunikacije, broj \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_

### Član 1.

Zaključenjem ovog Ugovora Pretplatnik stupa u pretplatnički odnos sa kompanijom One radi korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži One. Usluga je definisana izabranim tarifnim paketom što je detaljno navedeno u Prilogu iz člana 2 stav 1 a odnosi se na:

1. Minimalna mjesečna potrošnja (ID usluge: \_\_\_\_)
2. Telefonska linija (ID usluge: \_\_\_\_)
3. PBX konekcija (ID usluge: \_\_\_\_)
4. Usluga fiksni internet (ID usluge: \_\_\_\_).
5. Usluga kolokacije (ID usluge: \_\_\_\_)
6. Usluga iznajmljenih linija (ID usluge: \_\_ )
7. Usluga iznajmljivanje optičkog vlakna /dark fiber, (ID usluge: \_\_\_\_)
8. Usluga VPN L2/L3 - Virtual Private Network (ID usluge: \_\_\_\_)

U daljem tekstu pojedinačno ili zajednički: Usluga/Usluge.

## Član 2.

Opis Usluga, cjenovnik, instalacija opreme i pristup One mreži radi korišćenja Usluga, uslovi, obaveze Pretplatnika, dodijeljene povlastice, ugovorna obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa i iznos minimalne mjesečne potrošnje (ukoliko su ugovoreni) sadržani su u prilogima koji čine sastavni dio ovog Pretplatničkog ugovora, što Pretplatnik potvrđuje svojim potpisom na svakom prilogu.

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 Prilogom ovoga ugovora 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 pretplatničkog ugovora za uslugu za koju je ugovorena obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa, nakon zaključenja pretplatničkog ugovora a prije aktivacije usluga, pretplatnik je obavezan da kompaniji One plati naknadu u zavisnosti od obezbijeđenog pristupa One fiksnoj mreži (optički ili radio-relejni pristup) koja je definisana važećim cjenovnikom kompanije One.

Ukoliko Pretplatnik odluči da raskine ili uzrokuje raskid pretplatničkog ugovora, promijeni korisnički status, smanji broj pretplatničkih brojeva ili promijeni tarifni paket bez saglasnosti kompanije One, prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, počev od potpisivanja Priloga Pretplatnik je dužan da kompaniji One plati:

- zbir preostalih mjesečnih naknada za usluge iz pripadajućih Priloga od trenutka raskida do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, uključujući i mjesec kada je izvršen raskid.
- ili naknadu u visini popusta na uređaje i opremu i popuste na usluge koje je pretplatnik ostvario na osnovu pretplatničkog ugovora (uključujući sve pripadajuće priloge), ukoliko je to povoljnije za Pretplatnika u odnosu na iznos mjesečnih naknada.

Ukoliko One ne ispuni svoje ugovorene obaveze odnosno u situacijama navedenim u članu 4 stav 3 ovoga ugovora pretplatnik nije dužan da plati navedenu naknadu. Sadržina Priloga koju svojim potpisom potvrdi pretplatnik obavezujuća je za ugovorne strane isto kao i odredbe ovoga ugovora. Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po ovom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme ukoliko ne bude drugačije dogovoreno.

Naknade zbog prijevremenog raskida ugovora iz ovog člana One ima pravo da obračuna i fakturiše Pretplatniku u posebnom računu ili uz mjesečni račun za pružene usluge.

U slučaju postojanja tehničkih mogućnosti za realizaciju zahtjeva, One će sa Pretplatnikom zaključiti Pretplatnički ugovor i omogućiti mu pružanje usluga preko radiorelejnog (licencirani ili nelicencirani) ili optičkog pristupa javnoj fiksnoj mreži One u roku od 8 dana od dana obezbjeđivanja tehničkih uslova.

Pretplatnik je dužan da sa danom raskida Ugovora vrati preuzetu opremu (koja je vlasništvu kompanije One) ispravnu i neoštećenu. U slučaju da Pretplatnik ne vrati opremu u roku od 15 dana od dana raskida ili je vrati neispravu i/ili oštećenu, biće dužan da, kompaniji One nadoknadi štetu u iznosu maloprodajne cijene zadužene opreme po cijeni navedenoj u Prilogu. Ispravnost i/ili oštećenje prilikom vraćanja utvrđuje ovlašteno lice kompanije One u prisustvu Pretplatnika i u slučaju utvrđivanja kvara sačinjava se zapisnik u kojem se konstatuje vrsta kvara-oštećenja i jedan primjerak predaje se Pretplatniku. Opremu demontiraju ovlašćena lica kompanije One uz obavezu Pretplatnika da omogući pristup prostoru i demontažu.

## Član 3.

Nakon instalacije opreme za pružanje Usluga kompanije One koje su definisane prilogima kao i u slučaju da je oprema već instalirana, izvršiće se testiranje Usluga od strane kompanije One i Pretplatnika i to uspostavljanjem saobraćaja (govorni, internet i dr. u zavisnosti koje usluge je izabrao Pretplatnik). Korisnik se obavezuje da u okviru svojih prostorija, obezbijedi potrebne uslove za omogućavanje pružanja ugovorene usluge (el. energija, klimatizacija i sl) kao i da se prilikom korišćenja opreme kompanije One pridržava datih uputstava.

Pretplatnik se obavezuje da potpiše protokol o primopredaji elektronskih komunikacionih usluga odmah nakon uspješno završenog testiranja u smislu prethodnog stava i da kompaniji One bez odlaganja a najkasnije u roku od 3 dana od završenog testiranja dostavi zapisnik lično ili putem faxa na broj \_\_\_\_\_ ili mail-a \_\_\_\_\_.

Danom dostavljanja potpisanog zapisnika iz prethodnog stava kompaniji One odnosno ukoliko Pretplatnik u ostavljenom roku ne dostavi kompaniji One potpisani zapisnik, protekom roka od 3 dana od završenog testiranja, smatara se da je Usluga aktivirana, od kog trenutka One ima pravo da naplaćuje korišćenje usluga od strane Pretplatnika prema uslovima ugovora koji su definisani Prilozima.

#### **Član 4.**

Na ugovorni odnos između kompanije One i Pretplatnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama i Opšti uslovi pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži One (U daljem tekstu: Opšti uslovi). Ukoliko se ugovor zaključuje sa minimalnim periodom trajanja, pretplatnik potpisuje Prilog koji sadrži cjenovnik za izabrani tarifni paket i obavještenje o načinu tarifiranja.

Sa sadržinom Opštih uslova, važećim cijenama, tarifama, pregledom usluga održavanja, troškovima održavanja i drugim informacijama od značaja za vršenje prava i obaveza iz ovog Ugovora Pretplatnik se može upoznati na One internet stranici [www.1.me](http://www.1.me), kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700. Navedena dokumenta biće dostupna Pretplatniku bez naknade u One poslovnica.

U slučaju izmjena ugovorenih uslova, One će preko navedene internet stranice i pisanim obavještenjem uz račun obavijestiti Pretplatnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja kompaniji One naknade navedene u članu 2 stav 5 ovoga ugovora, u kom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, One je obavezan da ponudi pretplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

#### **Član 5.**

Pretplatnik ima pravo da kompaniji One izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana prijema računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga pretplatnik podnosi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja. Reklamacije se dostavljaju neposredno u One poslovnica, 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 je obavezan da o reklamaciji odluči u roku od 8 dana počev od dana prijema reklamacije i pretplatniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamacija.

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 prethodnog stava 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.

Ako One odbije reklamaciju ili o istom ne odluči u roku od 8 dana, Pretplatnik ima pravo da u narednom roku od 15 dana podnese žalbu Agenciji za elektronske komunikacije, pri čemu je Agencija dužna da po žalbi odluči u narednom roku od 30 dana.

Račun dospijeva za plaćanje svakog 15-tog 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 privremeno obustavi odlazni saobraća (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 obavješćatava pretplatnike o rokovima plaćanja i sankcijama zbog neplaćanja duga putem putem elektronske pošte na registrovanu e-mail adresu pretplatnika.

Pretplatnički ugovor se od trenutka trajnog isključenja 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 opštih uslova.

One može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu pretplatnički broj ukoliko:

-pretplatnik koristeći uslugu definisanu Prilogom ponovi uznemiravanje i/ili zloupotrebu drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršena privremena mjera, odmah pošto je One saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe,

-narušavanja sigurnosti i integriteta mreže

#### **Član 6.**

(Opcija koja se koristi samo kada su Banke druga ugovorna strana).

One je dužan da obezbijedi da Centralna banka Crne Gore, u postupku kontrole operativnog rizika, može izvršiti uvid u kvalitet pružanja ovih usluga, uključujući i neposredan uvid kod kompanije One, u smislu čl. 64 Zakona o bankama ("Sl. list Crne Gore", br. 17/08 od 11.03.2008, 44/10 od 30.07.2010, 40/11 od 08.08.2011), ukoliko to nije suprotno važećim propisima iz oblasti elektronskih komunikacija.

(Pored ovoga stava postoji mogućnost da se unese još jedan ili dva nova stava ako banka na njima institira radi ispunjenja njihovih obaveza iz Zakona o bankama, tako da ostavljamo član 6 kao član sa promjenjivom sadržinom ukoliko su banke druga ugovorna strana)

Pretplatnici 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 dodijeljeni pretplatnički broj.

#### **Član 7.**

One će Pretplatniku omogućiti prenos pretplatničkog broja na drugo lice, pod uslovom da je izmirio sve obaveze prema kompaniji One do dana traženog prenosa.

One će Pretplatniku omogućiti prenos broja iz druge fiksne telekomunikacione mreže u One mrežu i obratno, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu predmetnu oblast.

One će pretplatniku omogućiti seobu usluge, u skladu sa uslovima navedenim u članu 13 Opštih uslova. One će omogućiti pretplatniku priključenje uređaja i opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva za seobu, ako postoje tehničke mogućnosti.

#### **Član 8.**

Prilikom izbora terminalne opreme pretplatnik mora voditi računa da One svoje usluge nudi preko interfejsa koji je opisan na korporativnom sajtu. One je u obavezi da sve promjene vezane za interfejs redovno ažurira na korporativnom sajtu.

Telekomunikaciona terminalna i radio oprema koju One nudi pretplatnicima kao i pretplatnikova terminalna i radio oprema mora da posjeduje tehničke karakteristike i ispunjava uslove utvrđene važećim propisom o stavljanju ovakve opreme na tržište Crne Gore. One predaje terminalne opreme pretplatniku uz odgovarajuće upustvo o načinu korišćenja i podatke o tehničkim karakteristikama, sve na crnogorskom jeziku.

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 će nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev pretplatnika bez nakande omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama, samo za opremu koja ostaje u vlasništvu Pretplatnika.

#### **Član 9.**

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

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

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stava 1, operator je dužan da pretplatniku umanjí mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge u skladu sa članom 10.

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

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

One ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže One. One je odgovoran 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 komunikacione mreže One 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 obezbijedene saglasno ovom ugovoru i 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.

#### **Član 10.**

One Pretplatniku nudi sledeći minimalni nivo kvaliteta usluge:

- Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga: <10 dana.
- % uspostavljenih usluga na fiksnoj lokaciji do dogovorenog termina: >60%
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova: < 48 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 95% kvarova: < 80 sati (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže)
- Učestanost kvarova po pristupnoj liniji za 100 linija: < 20% (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnje na pretplatničkom dijelu mreže)
- Vrijeme odziva službe za korisnike: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku: 50 % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi
- Učestalost neuspješnih poziva : <1%
- vrijeme uspostavljanja poziva:
  - prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive – 6.0s
  - vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva – 6.0s
  - prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive – 10.0s
  - vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva – 10.0s

Navedeni minimalni nivoi predstavljaju opšte uslove kvaliteta. Za svaku pojedinačnu uslugu moguće je Prilogom odrediti posebne uslove kvaliteta koji se odnose samo na tu uslugu.

U One poslovnica pretplatnik može podnijeti razne zahtjeve, dobiti informacije o uslugama i prijaviti smetnje u okviru radnog vremena poslovnice.

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

One je dužan da Pretplatniku omogući raspoloživost i nesmetano korišćenje ugovorene usluge. One garantuje raspoloživost usluge od 97% na mjesečnom nivou. Raspoloživost se definiše kao vrijeme u kome je Pretplatniku bila dostupna izabrana usluga. One je dužan da Pretplatniku prije zaključenja Ugovora, a shodno pozitivnim propisima, da na uvid informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta

usluga. Ove informacije su Pretplatniku dostupne u svim One poslovnicama, kao i na web adresi [www.1.me](http://www.1.me).

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

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

Ukupno umanjenje u datom mjesecu ne može preći iznos mjesečne naknade za izabranu uslugu.

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

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

One u svakom slučaju neće odgovarati za štetu nastalu usljed objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći niti ukloniti (viša sila) i na koje One nije mogao uticati, uključujući i smetnje koje su nastala van mreže One, kao i ukoliko Pretplatnik ne ispuni svoju obavezu obavješćavanja u roku iz prethodnog stava.

Ponuđena vrijednost brzine izabranog paketa Internet usluga se odnose na maksimalnu («up to») brzinu između korisničkog uređaja i opreme u administrativnom domenu Davaoca usluge, te minimalna brzina pristupa Internetu koju Davaalac usluge garantuje Pretplatniku za dati paket Internet usluga čini vrijednost od 70 % maksimalne brzine pristupa.

Za prijavu smetnji i prekida u pružanju elektronskih komunikacionih usluga, korisnici mogu pozvati besplatni kratki broj 12769.

#### **Član 11.**

Pretplatnik ne smije koristiti dobijeni pretplatnički broj i drugu elektronsku opremu i uređaje pribavljene od kompanije za dalju prodaju, vršiti preprodaju elektronskih komunikacionih usluga kompanije One, pružati bilo koju drugu vrstu elektronskih komunikacionih usluga ili servisa trećim licima, uznemiravati ili na drugi način povređivati prava drugih korisnika kompanije One, kao i vršiti bilo koju drugu aktivnost koja se prema odredbama zakona, Opštih uslova i dobrih običaja može smatrati zloupotrebom prava stečenih na osnovu ovog Ugovora.

#### **Član 12.**

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 javni imenik. 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.

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.

U cilju obezbjeđenja integriteta mreže i zaštite sigurnosti mreže i usluga One će preduzimati sve raspoložive tehničke i organizacione mjere a naročito:

- Obezbijećiće da obradu podataka o pretplatnicima vrše 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 u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti.

- preduzimaće mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja.

- obezbjeđiće primjenu sigurnosne politike i garantovati 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.

One će obavijestiti pretplatnike ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost pretplatnika.

U slučaju uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja integritet i sigurnosti mreže One ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi broj, deaktivira SIM karticu i/ili na drugi način prekine sa pružanjem usluga pretplatniku.

### **Član 13.**

Pretplatnički ugovor može da se zaključi na određeno i neodređeno vrijeme. Ukoliko se ugovor zaključuje sa minimalnim periodom trajanja od 12/24 mjeseci, pretplatnik potpisuje „Prilog“ koji čini sastavni dio ovoga ugovora i kojim je definisan minimalan period trajanja.

Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme, pisanim putem, uz istovremenu obavezu pretplatnika da kompaniji One plati naknadu za sve do tada korišćene usluge elektronskih komunikacija u skladu sa članom 2.

One može raskinuti ovaj Ugovor i usled neplaćanja dospjelih obaveza od strane Pretplatnika na način kako je utvrđeno ovim Ugovorom, kao i usljed kršenja drugih obaveza Pretplatnika na način kako je to predviđeno zakonom i Opštim uslovima, uz obavezu Pretplatnika da plati kompaniji One potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući i naknade u visini popusta na uređaje, opremu i usluge.

Za sve sporove između Pretplatnika i kompanije One, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, nadležan je Osnovni/Privredni sud, prema mjestu zaključenja ugovora.

Ovaj Ugovor se smatra zaključenim i stupa na snagu danom obostranog potpisivanja.

Ovaj Ugovor zaključen je u 4 (cetiri) istovjetna primjerka, od kojih svaka strana zadržava po 2 (dva).

Datum zaključenja Ugovora: \_\_\_\_\_

**Za ONE CRNA GORA DOO**

**PRETPLATNIK**

\_\_\_\_\_  
**M.P.**

\_\_\_\_\_  
**M.P.**