

## UGOVOR O PRUŽANJU PREPAID USLUGA

Zaključen između:

One Crna Gora DOO, Podgorica, Rimski Trg 4, PIB: 02242974, PDV reg. br. 20/31-00099 (u daljem tekstu: kompanija One), s jedne strane, i

Korisnika prepaid usluga, sa ličnim podacima navedenim u Obrascu za registraciju korisnika javnih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Korisnik), s druge strane

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

### Član 1

Predmet ovog Ugovora je zasnivanje ugovornog odnosa od strane Korisnika radi pristupa i korišćenja usluga javne mobilne elektronske komunikacione mreže kompanije One.

Korisnik će koristiti elektronske komunikacione usluge kompanije One prema izabranom tarifnom paketu (u daljem tekstu: paket).

Korisnik može da koristi dodatne usluga koje nijesu uključene u izabrani paket podnošenjem zahtjeva u poslovnici kompanije One, putem USSD koda, SMS om ili kroz odgovarajuću aplikaciju na mobilnom telefonu.

### Član 2

Prilikom zaključenja ovog Ugovora kompanija One je Korisniku predao SIM karticu sa pretplatničkim brojem navedenim u Obrascu za registraciju korisnika javnih komunikacionih usluga.

Popunjavanjem Obrasca za registraciju korisnika javnih komunikacionih usluga, Korisnik potvrđuje da je preuzeo SIM karticu opisanu u prethodnom stavu.

Kompanija One se obavezuje da SIM karticu iz stava i ovog člana aktivira i omogući Korisniku korišćenje telekomunikacionih usluga iz izabranog paketa, najkasnije u roku od osam dana počev od zaključenja ovog Ugovora, ukoliko postoje tehničke mogućnosti.

Svi pojmovi u ovom ugovoru koji se odnose na SIM karticu podrazumijevaju karticu u materijalnom obliku i E-SIM karticu, na način koji je primjenjiv. Instalacija E-SIM kartice i pružanje usluge iz ovoga ugovora za E-SIM tehnologiju, moguća je samo ako korisnik posjeduje uređaj koji podržava E-SIM tehnologiju.

### Član 3

Na ugovorni odnos između kompanije One i Korisnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl. List CG 40/13) i Opštih uslova kompanije One. Uz preuzimanje ovoga ugovora korisnik može u poslovnici kompanije One, bez naknade preuzeti cjenovnik za izabrani paket, obavještenje o načinu tarifiranja i primjerak Opštih uslova.

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 Korisnik se može upoznati na internet stranici kompanije One, [www.1.me](http://www.1.me), One poslovnici kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700.

U slučaju izmjena uslova izabranog paketa, kompanija One će preko navedene internet stranice i putem slanja sms-a, obavijestiti Korisnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Korisnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Korisnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, 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 petplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

### Član 4

Korisnik ima pravo da kompaniji One izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana izvršene dopune računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga korisnik podnosi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja. Reklamacije se dostavljaju neposredno u poslovnicama kompanije One, u pisanoj formi preko pošte na adresu kompanije One Rimski Trg 4 Podgorica – služba napredne podrške 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 korisniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamacija.

Do trenutka odluke po reklamaciji, Korisnik je dužan da u roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije, plati dio iznosa koji odgovara prosjeku iznosa potrošnje za 3 prethodna obračunska perioda.

Ako One odbije reklamaciju ili o istom ne odluči u roku od 8 dana, Korisnik 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.

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 odnosno na sajtu [www.1.me](http://www.1.me), Prepaid korisnik ne izvrši dopunu, trajno deaktivira broj i SIM karticu Prepaid korisnika. Obavještenje kojim se preciziraju rokovi validnosti SIM kartice i validnost prepaid računa biće dostupni korisnicima na prepaid paketu odnosno na internet stranici [www.1.me](http://www.1.me).

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 poslovnica kompanije One.

Validnost dopune je 60 dana od trenutka kada je prepaid račun dopunjen (u daljem tekstu: validnost), bez obzira na način kako je to učinjeno. Ukoliko korisnik izvrši novu dopunu prije isteka validnosti, sa preostalim neiskorišćenim sredstvima može raspolagati u prvom narednom periodu validnosti.

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 mjeseca, 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.

One može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa korisnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj 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,

- vrši narušavanje sigurnosti i integriteta mreže.

## Član 5

Svi Korisnici 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 korisnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

## Član 6

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

One će Korisniku omogućiti prenos broja iz druge mobilne telekomunikacione mreže u mrežu kompanije One i iz One mreže u drugu mobilnu telekomunikacionu mrežu, u skladu sa podzakonskim aktima koji regulišu predmetnu oblast.

U slučaju otuđenja ili zloupotrebe terminalne opreme korisnika, operator je dužan da na zahtjev korisnika onemogući korišćenje te opreme u svojoj mreži, u skladu sa tehničkim mogućnostima.

## Član 7

Prilikom izbora terminalne opreme korisnik 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 korisnicima kao i druga terminalna i radio oprema koju korisnik koristi u mreži kompanije One, mora da ispunjava uslove kojima se ostvaruje zaštita i bezbjednost korisnika i drugih lica, zaštita životne sredine, omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra i ispunjava druge uslove utvrđene važećim propisom. One će omogućiti korisniku priključenje telekomunikacione terminalne opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 8 dana. One predaje terminalnu opremu korisniku 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 konfigurise, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom).

One će nakon isteka 12 mjeseci korišćenja usluge uz dostavljajne dokaza o kupovini terminalne opreme, na zahtjev korisnika, bez naknade omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama.

#### Član 8

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 korisnika privremeno ograniči, onemogućiti odnosno prekine pristup svojim uslugama, uz uslov da je preko sredstava javnog informisanja najmanje jedan dan ranije obavijestio Korisnika o tome. One će o ograničenju odnosno prekidu pristupa uslugama dužem od 6 sati neposredno obavijestiti korisnika na dogovarajući način.

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

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stav 1, operator je dužan da korisniku produži validnost korišćenja kartice srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

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

One obezbjeđuje 24h/7dana nadzor nad svim elementima, kapacitetima i performansama svoje mreže, kao i servisima koje nudi korisnicima. Promjene u funkcionisanju/kvalitetu imaju za posljedicu 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/prioritetizaciju 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 kompanije One. 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 komunikacione mreže kompanije One fakturišu se putem računa kompanije One.

One je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu troškova za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene 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 iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti potrošnje u posljednja tri mjeseca.

#### Član 9

One će korisniku ponuditi sledeće parametre kvaliteta usluge:

Vrijeme odziva službe za korisnike kompanije One (1700) je 60/40, što znači da će služba za korisnike kompanije One na 60% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,

- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Korisnika pozivom na broj 1189,

- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,

-učestalost raskinutih veza na nivou mreže <1% GSM; <1% WCDMA

-učestalost neuspješnih sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja I isporučenih na mobilni uređaj u mreži <3%

-vrijeme prenosa 95% sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja I isporučenih na mobilni uređaj u mreži <10 sekundi

- učestalost neuspješnih mms poruka < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke <2 minuta WCDMA, <3minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 1.5%
- vrijeme odziva službe za korisnike < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60 %
- 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

U poslovnica kompanije One korisnik 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, korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje mobilnih usluga kompanije One, dužan je da korisniku produži validnost korišćenja kartice srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge.

Za slučaj iz prethodnog stava, Korisnik 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 Korisnika da odgovori u roku od 15 dana.

One ne garantuje pokrivenost signalom na cijeloj teritoriji Crne Gore kao ni kvalitet i sigurnost usluga u drugim mrežama odnosno ne garantuje dostupnost usluga u neprekidnom trajanju u svako vrijeme i na svakom mjestu.

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 kompanije One, kao i ukoliko Korisnik ne ispuni svoju obavezu obavještanja u roku iz stava 4 ovoga člana.

Zbog karakteristika tehnologije koja se koristi za pružanje usluge širokopojasnog pristupa interneta One ne garantuje dostizanje maksimalne brzine interneta za tu tehnologiju. Ostvarena brzina širokopojasnog interneta zavisi od tehnologije koju operator nudi, izbora terminalne opreme, broja korisnika koji dijele resurse bazne stanice, kao i uslova za prostiranje signala (nesmetana optička vidljivost, blizina bazne stanice i vremenski uslovi).

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

#### Član 10

Korisnik ne smije koristiti dobijenu SIM karticu i druge elektronske uređaje pribavljene od kompanije One 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 11

Korisnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Korisnik 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 kompanije 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 usuga One će preduzimati raspoložive tehničke i organizacione mjere a naročito:

- Obezbijeđiće da obradu podataka o korisnicima 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, kao i druga lica koja ove poslove obavljaju u ime i za račun kompanije One uz poštovanje Zakon o zaštiti podataka o ličnosti,

- 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 kompanije One u skladu sa važećim propisima,

- podatke o korisniku One može koristiti u svrhe pripreme, zaključenja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora, obračuna usluga i za potrebe nadležnih državnih organa.

Operater će obavijestiti korisnike ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika.

U slučaju uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja integriteta 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 korisniku.

#### Član 12

Uz svaki kupljeni paket korisnik na samom pakovanju kao i putem obavještenje u formi brošure unutar pakovanja, dobija podatke o karakteristikama prepaid usluge (prepaid registracija, dopuna prepaid računa, validnost SIM kartice, način provjere stanja, uslovi korišćenja roaminga i dr). Tekst ovoga ugovora, ponudu (koja sadrži cjenovnik, način tarifiranja i ostale karakteristike izabranog paketa) kao i tekst opštih uslova korisnik može preuzeti sa sajta [www.1.me](http://www.1.me) ili u poslovnici kompanije One. Imajući u vidu specifičnost tehnologije korisnici E-SIM kartice uvid u navedene informacije mogu ostvariti isključivo putem sajta [www.1.me](http://www.1.me).

#### Član 13

Ovaj ugovor je ugovor na neodređeno vrijeme i smatra se zaključenim popunjavanjem „obrasca za registraciju korisnika usluge javnih elektronskih komunikacionih mreža“ od strane korisnika i aktiviranjem SIM kartice od strane kompanije One. Popunjavanje obrasca vrši se u pisanoj i elektronskoj formi.

Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme.

One može raskinuti ovaj Ugovor i usljed kršenja ugovorenih obaveza Korisnika na način kako je to predviđeno zakonom i Opštim uslovima uz obavezu Korisnika 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 Korisnika i kompanije One, koje ugovorne strane ne uspiju da riješe mirnim putem, nadležan je Osnovni/Privredni sud, prema mjestu zaključenja ugovora.

Vaš One Crna Gora DOO.