

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA I KORIŠĆENJA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA U JAVNOJ FIKSNOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI ONE CRNA GORA (U daljem tekstu: Opšti uslovi)

Član 1. Predmet i primjena

Ovim Opštim uslovima uređuju se odnosi između One Crna Gora doo sa sjedištem u Podgorici – Bulevar Džordža Vašingtona broj 83, kao operator javnih fiksnih elektronskih komunikacionih mreža i javnih fiksnih elektronskih komunikacionih usluga s jedne strane (u daljem tekstu: ONE) i fizičkih lica, preduzetnika i drugih pravnih lica (u daljem tekstu: Korisnici).

Opšti uslovi su obavezujući za ONE i Korisnike i primjenjuju se na njihove ugovorne odnose. Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na sve usluge koje je ONE ovlašten da pruža Korisnicima na osnovu važećih akata izdatih od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) i važećih cjenovnika i ugovorne dokumentacije a naročito se odnose na: usluge govornog saobraćaja i prenosa podataka. Dodatne usluge i usluge sa posebnom tarifom navedene su u članovima 22 i 23 ovih uslova.

Usluga govorne komunikacije je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga za direktno ili indirektno slanje i primanje nacionalnih poziva ili nacionalnih i međunarodnih poziva biranjem broja ili brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeracije.

Usluga pristupa internetu je javna elektronska komunikaciona usluga kojom se omogućava pristup internetu odnosno povezivanje sa krajnjim tačkama interneta, bez obzira na mrežnu tehnologiju i terminalnu opremu koja se koristi.

Korisnik stupa u pretplatnički odnos sa kompanijom ONE radi korišćenja elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži ONE, potpisivanjem ugovora za fiksne servise. Usluga je definisana izabranim tarifnim paketom, što je detaljno navedeno u Prilogu ugovora.

ONE će za svaku uslugu koju pruža objaviti uslove korišćenja kojima će na potpun, jasan, detaljan, tačan način, opisati uslugu i uslove pod kojim je pruža. Posebni uslovi su objavljeni kao sastavni dio cjenovnika za pripadajući tarifni paket ili tarifni dodatak. Tarifni dodaci predstavljaju samostalnu ponudu, koja je nezavisna ponuda u odnosu na tarifni paket, i koju korisnici nisu obavezni da aktiviraju i mogu je koristiti u skladu sa svojim potrebama u cilju unapredjenja korisničkog iskustva.

Član 2. Transparentnost, izmjene i dopune Opštih uslova

ONE će objaviti Opšte uslove na svojoj internet stranici, kao i učiniti ih dostupnim bez naknade, na zahtjev Korisnika u elektronskoj ili štampanoj formi u svojim poslovnica ili na drugi odgovarajući način. ONE će omogućiti Korisnicima sa invaliditetom pristup svim informacijama o uslovima pružanja usluga u pristupačnom formatu.

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

ONE će o izmjenama i dopunama Opštih uslova upoznavati Korisnike objavom na svojoj internet stranici, kao i učiniti ih dostupnim bez naknade, na zahtjev Korisnika u elektronskoj ili štampanoj formi u svojim poslovnica ili na drugi odgovarajući način.

U slučaju izmjena ovih Opštih uslova koje su nepovoljnije za Korisnike, operator će ih početi primjenjivati na postojeće Korisnike usluga protekom roka od trideset (30) dana od dana njihovog objavljivanja. Ako su izmjene Opštih uslova povoljnije za Korisnika usluga, primjenjuju se danom objavljivanja, nakon dobijanja saglasnosti Agencije.

Član 3. Zahtjev za korišćenje usluga i zaključenje ugovora

3.1 ONE je dužan u roku od najviše 15 dana od dana prihvatanja ponude ili prijema zahtjeva na daljinu obaviti tehničku provjeru, aktivira uslugu i obavijesti Korisnika. U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje usluge ONE obavještava Korisnika u roku od 15 dana kada bi mogao obezbijediti uslove za pružanje usluge. Korisnik je dužan da u roku od 5 dana obavijesti ONE da li je saglasan sa novim rokom koji je predložio ONE.

U slučaju svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene ugovora koji se odnosi na nadogradnju već postojeće usluge ili ugovaranja nove usluge kod istog operatora, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 15 dana, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog ugovora odnosno od dana prijema zahtjeva na daljinu.

Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju usluge ONE obavještava korisnika u kome roku bi mogao obezbijediti uslove za pružanje usluge. Prava i obaveze korisnika po osnovu prihvatanja ponude počinju teći od dana prijema obavještenja o aktivaciji ugovorene usluge. Ako usluga nije realizovana u ovom roku, prestaju obaveze korisnika po osnovu prihvatanja ponude, osim ako je za kašnjenje u realizaciji usluge odgovoran Korisnik.

Ukoliko Korisnik ne obezbijedi odgovarajuću terminalnu opremu i kućnu instalaciju u okviru svojih prostorija potrebnu za korišćenje usluga, ONE ne odgovara za nemogućnost otpočinjanja korišćenja usluga od strane Korisnika.

Rok za realizaciju ugovora u fiksnoj mreži ne teče u slučaju kada je do kašnjenja došlo zbog radnji Korisnika koje su uticale na realizaciju, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnji trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a ONE je prethodno blagovremeno preduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

Ako ONE ne može da stvori uslove za pružanje usluge na traženoj lokaciji ni u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, odnosno prihvatanja ponude, dužan je da obavijesti Korisnika o mogućnosti korišćenja univerzalne usluge, kao i da informiše Agenciju o nemogućnosti obezbjeđivanja priključka na traženoj lokaciji.

3.2. Korisnički odnos zasniva se sklapanjem ugovora između ONE i Korisnika usluga. Ugovor se zaključuje na osnovu dokumentacije koja sadrži lične podatke o Korisniku, podatke o terminalnoj opremi, te podatke o ugovorenim uslugama, odnosno tarifnom paketu i dodatnim ugovorenim uslugama, kao i podatke o trajanju ugovora i uslovima raskida.

Ugovor između ONE i Korisnika smatra se zaključenim potpisivanjem ugovora i sažetka ugovora ili nakon što Korisnik dostavi potvrdu svoje saglasnosti za zaključenje ugovora (ugovori na daljinu i ugovori van poslovnih prostorija). Ako nije moguće dostavljanje sažetka ugovora prije zaključenja ugovora, ugovor stupa na snagu kada Korisnik pisanim ili elektronskim putem potvrdi svoju saglasnost nakon prijema sažetka ugovora. Sastavni dio ugovora osim sažetka čine i opšti uslovi, posebni uslovi pružanja usluga i cjenovnik usluga koje su predmet ugovora.

Ugovor sa Korisnikom se zaključuje na neodređeno i određeno vrijeme. Ugovor zaključen na određeno vrijeme sa Korisnikom ne može biti zaključen na period duži od 24 mjeseca. Ukoliko su ugovorom, Korisniku dodijeljene određene povlastice/benefiti ugovor se zaključuje sa minimalnim periodom trajanja, u kom slučaju se Korisnik obavezuje da određeni period koji je definisan ugovorom ostane u korisničkom odnosu sa ONE. Po isteku perioda na koji se Korisnik obavezao da ostane u korisničkom odnosu sa ONE, Korisnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme bez minimalnog perioda. U slučaju prijevremenog raskida ugovora prije isteka minimalno ugovorenog perioda trajanja, Korisnik je obavezan da plati ONE mjesečne naknade za preostali period na koji je ugovor zaključen ili ostvarene popuste na uređaje, opremu i usluge ukoliko je to povoljnije za Korisnika. Korisnik u svakom slučaju mora da isplati sve preostale rate za kupljenu terminalnu opremu. ONE će obavijesti korisnika o isteku minimalnog perioda trajanja ugovora kao i o najboljim tarifama, najmanje 15 dana prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora. Ukoliko Korisnik nije dobio ovo obavještenje, nije dužan plaćati pretplate do dostavljanja takvog obavještenja kada ima rok od 2 dana da se izjasni da li želi da nastavi sa korišćenjem usluga.

Takođe, ONE omogućava Korisnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraće periode, shodno uslovima korišćenja pojedinih usluga i potrebama korisnika.

Međusobna prava i obaveze ONE i Korisnika uređuju se ugovorom koji se potpisuje svojeručno, faksimilom, odnosno na daljinu i na način i u skladu sa propisima o identifikaciji, elektronskom potpisu i ličnoj karti, a koje operator učini dostupnim uključujući elektronski potpis, napredni elektronski potpis, kvalifikovani elektronski potpis i svojeručni potpis u digitalnoj formi ili ovjerava kvalifikovanim elektronskim pečatom.

3.3. Elektronska notifikacija

Nezavisno od prethodnih navoda, u cilju zaštite zdravlja građana, unapređenja digitalizacije društva, zaštiti prava i interesa korisnika elektronskih komunikacija, ONE će omogućiti korisnicima da aktiviraju servise odnosno izmjene ugovorenih uslova elektronskim putem (elektronska notifikacija korisnika),

bez potpisivanja pisane dokumentacije. Potvrda o elektronskoj notifikaciji predstavlja dokaz da je Korisnik prihvatio izmjene ugovorenih uslova.

Ovaj proces uključuje i sklapanja ugovora putem telefona. Nakon obavljenog telefonskog razgovora sa agentom, ONE će korisniku dostaviti obavještenje o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (pisani dokument, e-mail na web stranicu na kojoj korisnik može preuzeti digitalni dokument ili drugo). Prihvatanje ponude Korisnik može dati isključivo na jedan od načina navedenih u samom obavještenju. Ugovor se smatra sklopljenim kada ONE primi potvrdu saglasnosti Korisnika na dostavljenu ponudu. Korisnik može otkazati sklopljeni ugovor na način i u roku koji je naveden u obavještenju o sklopljenom ugovoru.

3.4. Digitalni potpis na tabletu i drugoj terminalnoj opremi

Korisnici mogu potpisivati korisničku dokumentaciju putem digitalnog potpisa na tabletu odnosno drugoj terminalnoj opremi koja omogućava digitalno potpisivanje. Kada se Korisnik i ONE nalaze u isto vrijeme u prodajnom objektu ONE, ova vrsta potpisa se ne smatra kao zaključenje ugovora na daljinu odnosno van poslovnih prostorija, samo Korisnik ima mogućnost da brže i ekonomičnije okonča proces zaključenja ugovora.

Digitalni potpis podrazumijeva potpisivanje elektronskog dokumenta (PDF) na tabletu, korišćenjem digitalne olovke. Digitalni potpis smatra se valjanim svojeručnim potpisom Korisnika.

Korisniku će prije potpisivanja biti prezentovan elektronski dokument u PDF obliku, te korisnik može odlučiti želi li dokument potpisati digitalnim potpisom ili svojeručno u pisanoj formi na papiru.

U cilju zaštite integriteta i nepromjenjivosti sadržaja elektronskog dokumenta, isti se nakon potpisivanja od strane Korisnika više ne može mijenjati. Potpisani dokument prenosi se sigurnim elektronskim putem i čuva u sistemu za elektronsko arhiviranje, gdje se čuva u jednom originalnom primjerku.

Primjerak digitalno potpisanog dokumenta Korisniku će po njegovom izboru, biti dostavljen u elektronskom obliku (elektronskom poštom) ili u pisanoj formi na papiru. Ako Korisnik želi da mu se dostavi dokument u elektronskom obliku, dužan je ONE dati tačnu adresu elektronske pošte, koja će biti navedena na elektronskom dokumentu. ONE neće biti odgovoran ako zbog netačne adrese elektronske pošte Korisniku nije moguće dostaviti primjerak digitalno potpisanog dokumenta.

Za otvaranje i pregled elektronskog dokumenta Korisnik mora na svom računaru, tabletu ili uređaju imati instaliran PDF čitač, za koji je sam odgovoran.

ONE nema obavezu da omogući digitalno potpisivanje dokumenta na svim prodajnim mjestima, te zadržava pravo određivanja prodajnih mjesta na kojima je ovakav način potpisivanja dostupan. U slučaju tehničkih poteškoća, ograničenja sistema ili više sile zbog kojih nije moguće digitalno potpisati dokument, Korisniku će biti omogućeno svojeručno potpisivanje dokumentacije pripremljene u pisanoj formi na papiru.

3.5. Ugovori na daljinu i ugovori van poslovnih prostorija

ONE će u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućiti svojim korisnicima zaključenje ugovora putem sredstava komunikacije na daljinu kao i zaključenje ugovora van poslovnih prostorija, na način kako je to predviđeno važećim propisima.

Korisnik će prije prihvatanja ponude biti informisan o: uslovima za zaključenje ugovora; načinu identifikacije; uslovima korišćenja i osnovne karakteristike svake pružene usluge; karakteristikama terminalne opreme; cijenama aktiviranja usluge; trajanju ugovora i uslove za njegovo produženje i pravu na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana bez uslova; obavezi Korisnika da vrati terminalnu opremu, rokove za vraćanje ako je terminalna oprema isporučena Korisniku; mjere u kojima su proizvodi i usluge osmišljeni za Korisnike sa invaliditetom; informacije o promjeni operatora; nazivu, adresi i kontakt podacima ONE, i ako se razlikuju, kontakt podatke za eventualne prigovore.

Prije sklapanja ugovora na daljinu ili van poslovnih prostorija, ONE će Korisniku dostaviti obavještenje i ugovornu dokumentaciju na trajnom mediju. Sklapanjem ugovora na daljinu Korisnik prihvata da je dao sve potrebne saglasnosti i dozvole koje su navedene u ovim Opštim uslovima. ONE je dužan Korisniku da dostavi pisani primjerak ugovorne dokumentacije, ili uz saglasnost Korisnika na drugom trajnom mediju.

Ugovor van poslovnih prostorija smatra se zaključenim na dan kada je Korisnik potpisao ugovor odnosno kada je Korisnik dostavio ONE potvrdu saglasnosti za zaključenje ugovora.

Potvrdu saglasnosti za zaključenje ugovora Korisnik može dati pisanim putem, elektronskim putem (slanjem elektronske pošte ili putem ONE internet stranice) ili plaćanjem prvog računa, o čemu Korisnik mora biti jasno obaviješten prije zaključenja ugovora.

Ugovor se smatra zaključenim, kada Korisnik dostavi ONE saglasnost za zaključenje ugovora, nakon prijema ugovorne dokumentacije. Ako se Korisnik i ONE istovremeno nalaze na istom mjestu koje nije prodavnica One, ugovor se može zaključiti potpisivanjem ugovora. U ime ONE ili Korisnika ugovor može potpisati treće lice koje je ovlašteno za zaključenje ugovora u ime ONE/Korisnika.

Rok za raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu je 14 dana, bez navodjenja razloga.

3.6. Razlozi za odbijanje zahtjeva za zaključenje ugovora

ONE ima pravo da odbije zahtjev Korisnika za zaključenje ugovora u sledećim situacijama:

- ukoliko utvrdi da Korisnik zloupotrebljava ili omogućava trećem licu zloupotrebu neke od elektronskih komunikacionih usluga koje pruža ONE;
- ako Korisnik na zahtjev ONE ne pruži na uvid i obradu sve podatke potrebne za zaključenje ugovora;
- ako Korisnik u skladu sa prethodno utvrđenim pravilima, na zahtjev ONE ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja (uplata depozita, avansa, bankarska garancija i sl);
- ako je ONE već raskinuo korisnički odnos s tim Korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih elektronskih komunikacionih usluga i zaštite trećih lica;
- ako ne postoje tehničke mogućnosti i uslovi za aktivaciju terminalne opreme, ili ako se utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Korisniku omogućile traženi nivo usluge;
- u slučaju da Korisniku iz opravdanih razloga ne bude odobren zahtjev za prenos broja u mrežu ONE.

3.7. Probni period

ONE može predvidjeti sklapanje ugovora sa pravom na probni period korišćenja usluge. Tokom probnog perioda Korisnik može uslugu otkazati bez naknade. ONE će u uslovima korišćenja usluge, koji su sastavni dio ugovora, jasno odrediti trajanja i uslove probnog perioda.

Ako je rok za otkazivanje usluge duži od 10 dana ONE će 5 dana prije isteka probnog roka obavijestiti Korisnika elektronskim putem o datumu isteka probnog roka i o eventualnim posledicama neotkazivanja ugovora.

Ukoliko u toku probnog perioda Korisnik odustane od ugovora, ugovor neće proizvoditi pravne posledice i ugovorne strane su obavezne da vrate uzajamna davanja koja su primila od druge ugovorne strane.

Ako je Korisnik uz potpisivanje ugovora uzeo na revers terminalnu opremu, a Korisnik je ne vrati bez odlaganja po isteku probnog roka ili ne izjavi ONE da odustaje od ugovora, smatra se da je Korisnik ostao pri ugovoru.

Korisnik je obavezan platiti iznos ostvarenog saobraćaja za vrijeme trajanja probnog perioda.

3.8. Legitimisanje Korisnika

Prilikom zaključenja ugovora, Korisnik je dužan da se prethodno kod ONE legitimiše (na osnovu originalnih dokumenata), i to:

- Državljeni Crne Gore (fizička lica) na osnovu važećih identifikacionih isprava (biometrijska lična karta i putna isprava),
- Stranci na osnovu važećih stranih putnih isprava sa važećom vizom ili važećom putnom ispravom uz koju ima dozvolu za privremeni boravak, dozvolu za privremeni boravak i rad ili dozvolu za stalni boravak, odnosno lične karte* odnosno diplomatskih isprava.
- Za raseljena i izbjegla lica, azilante i lica bez državljanstva potreban je identifikacioni dokument predviđen važećim propisima.
- Pravna lica i preduzetnici na osnovu izvoda iz registracije kod Centralnog registra Privrednih subjekata (CRPS) ili drugog nadležnog organa, rješenja Poreske Uprave o registraciji PDV-a i kartona deponovanih potpisa lica ovlašćenih za zastupanje.

Strana putna isprava je važeća ako je izdata u posljednjih deset godina i čije važenje neće isteći najmanje tri mjeseca nakon planiranog datuma odlaska sa teritorije Crne Gore.

**Državljeni određenih država mogu da ulaze u Crnu Goru i sa važećom ličnom kartom koju je izdao nadležni organ druge države, odnosno drugom ispravom na osnovu koje se može utvrditi njihov identitet i državljanstvo, u skladu sa međunarodnim ugovorom ili propisom o viznom režimu.*

Ukoliko Ugovor zaključuje lice koje nije upisano u CRPS kao ovlašćeno lice za zastupanje ili kao Izvršni direktor, neophodno je da pri zaključenju ugovora ONE priloži na uvid original punomoćja ovjerenog od strane ovlašćenog notara/suda za konkretno preduzimanje pravne radnje na koju se punomoćnik ovlašćuje. Način zastupanja korisnika i obavezna sadržina punomoćja utvrdjeni su pravilima ONE koja se nalaze u svim poslovnicama ONE.

Član 4.

Provjera urednog plaćanja i sredstva obezbjeđenja

Započinjanjem postupka zahtjeva za pružanja usluga (pristupa mreži, kupovine terminalne opreme i sl.), ONE može izvršiti provjeru podataka koji se odnose na Korisnike kako bi utvrdio identitet Korisnika i da li je Korisnik izmirio sve dospjele obaveze, bez posebne saglasnosti Korisnika. ONE će vršiti ovu provjeru isključivo na osnovu podataka koje posjeduje.

Ukoliko podaci do kojih dođe ONE ukazuju na to da Korisnik neuredno ispunjava dospjele obaveze ili da krši druge uslove utvrđene ugovorom, ONE će odlučiti o ograničenju/prekidu pružanja svojih usluga i o tome obavijestiti Korisnika.

ONE zadržava pravo da od Korisnika zahtijeva sredstva obezbjeđenja urednog plaćanja u sledećim situacijama i za sledeće kategorije:

- za strance,
- za korisnike koji zahtijevaju više brojeva,
- novi korisnici sa rizičnim bonitetom,
- za korisnike koji kupuju terminalnu opremu po povlašćenim uslovima ili na rate.

Za ova lica ONE ima pravo uvesti sredstva obezbjeđenja plaćanja kako bi se obezbjedila naplata dospjelih potraživanja. Za Korisnike, koji u skladu sa Pravilima ONE, ne dostave sredstva obezbjeđenja, ONE je ovlašćen da odbije zahtjev za pružanje usluga elektronskih komunikacija.

Ako nakon zaključenja ugovora, ONE utvrdi da postoji sumnja da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, ONE ima pravo zatražiti od Korisnika odgovarajuće osiguranje plaćanja (npr. uplatu avansa, depozita, bankarsku garanciju i sl.). Ako Korisnik ne dostavi potrebna obezbjeđenja plaćanja, ONE može privremeno isključiti uslugu.

Pravila odredjivanja sredstava obezbjeđenja sadržana su u odlukama ONE koje su istaknute u svim ONE poslovnicama i na sajtu www.1.me.

Član 5.

Plaćanje i mjere usled neizmirenja dugovanja

Račun dospijeva za plaćanje svakog 8. u mjesecu za prethodni mjesec, nakon čega se smatra da račun nije plaćen u roku (docnja). ONE je ovlašćen da na svaki dospjeli neizmireni iznos duga zaračuna zateznu kamatu, počev od prvog dana nakon dospjeća računa. ONE šalje Korisniku opomenu zbog neizmirenih dugovanja (u daljem tekstu: opomena), odmah po dospjeću računa, u elektronskom (e-mail) ili pisanom obliku. Opomenom ONE obavještava korisnika o mogućem privremenom isključenju usluga i plaćanju naknade u slučaju neizmirenih dugovanja u roku od 30 dana od dostavljanja opomene. Korisnik je dužan da plati naknadu za usluge izvršene od strane ONE, do dospjeća duga. Ažuriranje pruženih usluga vrši se poslednjeg dana u mjesecu za tekući mjesec.

U slučaju da Korisnik, ne plati račun u roku od 30 dana počev od dostavljanja opomene, ONE je ovlašćen da Korisniku privremeno ograniči uslugu (privremeno isključenje), izuzev dolazni saobraćaj, odlazne pozive prema hitnim službama, pozive prema besplatnom broju službe za korisnike (1700) kao i uslugu interneta po umanjenoj brzini. Korisniku će se ostaviti rok do 60 dana od dana privremenog isključenja da ispuni svoje obaveze. Ukoliko Korisnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze ONE će ponovo aktivirati odlazni saobraćaj uz obračun odgovarajuće naknade za ponovno uključanje usluge u skladu sa cjenovnikom. Ukoliko Korisnik ne plati dospjela potraživanja u narednom roku do 60 dana nakon privremenog isključenja, ONE ima pravo da trajno obustavi

pružanje usluga (trajno isključenje) i jednostrano raskine ugovor. Trajno isključenje i raskid ugovora ne moraju biti izvršene u isto vrijeme tj. ONE može da trajno obustavi pružanje usluga bez raskida ugovora.

Nakon trajnog isključenja ONE ima pravo da naplati sva dospjela neplaćena potraživanja.

Ako ONE ne raskine ugovor u roku od 30 dana od dana trajnog isključenja, nema pravo da nastavi sa naplatom bilo kakvih naknada po osnovu ugovora. U periodu dok traje privremeno isključenje, ONE ima pravo da naplati mjesečnu pretplatu, rate za terminalnu opremu, naknadu za ponovno uključenje usluge i druge dospjele obaveze po tarifnom paketu koji koristi Korisnik

ONE će omogućiti Korisniku čiji je broj trajno isključen, ponovno aktiviranje usluge, pod uslovom da u narednom roku do 120 dana od dana trajnog isključenja izmiri sva dugovanja, uključujući i naknadu za ponovno uključenje usluge. Nakon isteka ovoga roka ugovor se jednostrano raskida, ukoliko ne bude drugačije dogovoreno sa Korisnikom.

Član 6.

Račun za pružene usluge

ONE izdaje mjesečni račun za pružene usluge u elektronskom i papirnom obliku.

Elektronska forma računa je osnovna, dok se papirna izdaje samo na zahtjev Korisnika. Račun se može dostaviti Korisniku u papirnom obliku bez naknade, na izričit zahtjev Korisnika ili ako ne postoje tehničke mogućnosti za prijem računa u elektronskom obliku. Korisnik podnosi zahtjev za dostavu računa u papirnom obliku na propisanom obrascu ONE.

Račun obavezno sadrži: obračunski period, priključnu taksu, pretplatu, vrstu i iznos drugih jednokratnih plaćanja za pružanje usluge za koju se izdaje račun, vrstu i iznos drugih mjesečnih plaćanja, podatke o ostvarenom saobraćaju za pozive i internet, pozive prema brojevima usluga sa dodatnom vrijednošću i pozive za prenos podataka, vrstu i iznos druge pružene usluge, naznaku dospjeća računa, posledice neplaćanja računa u roku dospjeća kao i uslove i rokove za podnošenje prigovora i podatke o službi za korisnike. i ukupni iznos računa. Korisnik je obavezan platiti račun do datuma dospjeća.

ONE će na zahtjev Korisnika, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostaviti detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima.

Korisnici svoj račun mogu platiti na sledeći način:

- Pošta Crne Gore, banke i druge platne institucije u Crnoj Gori, prema uslovima ovih platnih institucija.
- U svim prodajnim objektima ONE.
- Preko „Moj ONE Aplikacije“, bez provizije za plaćanje računa.
- „Digitalni kiosk aplikacija“, bez provizije za plaćanje računa.

Naknada za plaćanje računa u prodajnim objektima ONE naplaćuje se po pojedinačnom računu, kao fiksni unaprijed određeni trošak angažovanja za obradu i realizaciju usluge. Iznos naknade određen je cjenovnikom, koji se nalazi u svim prodajnim objektima ONE. Iznos naknade može se mijenjati u skladu sa izmjenama utvrđenih troškova za obradu i realizaciju usluge plaćanja računa.

Korisnik 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 koje je ovlašćeno od strane ONE za davanje podataka o dugu korisnika.

Dostavljanje računa i svakomjesečno upoznavanje Korisnika sa iznosom potraživanja nije uslov nastupanja dospelosti obaveze plaćanja ugovorene usluge, niti se dospelost plaćanja usluge veže za momenat uručjenja računa. Zaključenjem ugovora Korisnik je upoznat da su za njega nastale mjesečne obaveze i da je obavezan da ih izmiruje. Korisnik može u bilo kom trenutku zatražiti da mu ONE izda duplikat računa i/ili listing na osnovu kojih se može upoznati sa iznosom duga.

Na zbirnom računu umjesto/pored pretplatničkog broja Korisnika, mogu se navesti drugi podaci kojima se na nesumnjiv način određuje identitet Korisnika (ime i prezime/identifikacioni podaci).

6.1 Listing

ONE je dužan da na zahtjev, Korisniku izda detaljnije raščlanjen račun (listing), najmanje jednom mjesečno bez naknade, kako bi mu se omogućilo da provjeri i kontroliše naknade u obračunskom periodu za korišćenje usluga pristupa internetu i usluga govornih komunikacija, a najviše 12 (dvanest) mjeseci unazad.

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 a uz saglasnost Korisnika. Ukoliko Korisnik zahtijeva izdavanje listinga za neodređeni broj mjeseci unaprijed, koji mu se izdaju uz račun svakog mjeseca, ova usluga se naplaćuje prema zvaničnom cjenovniku.

Član 7.

Prigovor

Korisnik može podnijeti prigovor u pisanom ili elektronskom obliku. Prigovor u elektronskom obliku podnosi se sa mail adrese korisnika koja je prijavljena prilikom sklapanja ugovora.

Ako se radi o prigovoru na iznos računa kojim je Korisnik zadužen za pružene usluge, prigovor se podnosi u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema računa. Ako se radi o prigovoru na kvalitet pružene usluge, prigovor se podnosi u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge. U svim ostalim slučajevima prigovor se podnosi bez odlaganja a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust ONE. Prigovor mora sadržati činjenice i dokaze na kojima se zasniva.

Korisniku koji podnese prigovor na prodajnom mjestu ONE, izdaje se potvrda o prijemu prigovora (kopija prigovora sa datumom prijema prigovora), sa pečatom i potpisom agenta prodaje koji je prigovor primio. Korisniku koji dostavi prigovor elektronskim putem i putem pošte, potvrda o prijemu prigovora dostavlja se elektronskim putem.

Korisnik je obavezan prije podnošenja prigovora da plati nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti poslednja tri nesporna računa, prije perioda na koji se prigovor odnosi. U slučaju da Korisnik ne plati neki od navedenih iznosa, ONE ima pravo da postupi u skladu sa odredbama koje se odnose na privremeno isključenje korisnika u slučaju neizmirenih dugovanja.

ONE će upoznati Korisnike usluga putem računa i na drugi prikladan način o uslovima podnošenja prigovora, naročito sa rokovima i načinu podnošenja prigovora, kao i adresom na koju se može podnijeti prigovor. Prigovori se dostavljaju neposredno u poslovnica One Crna Gora, u pisanoj formi preko pošte na adresu kompanije One Crna Gora: Bulevar Džordža Vašingtona 83, Podgorica – služba za naprednu podršku korisnicima, kao i na email adresu: reklamacije@1.me.

ONE je dužan da u roku od 15 dana po prijemu prigovora Korisniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija prigovor. Odluka se može dostaviti i na odgovarajuću e-mail adresu. Odluka po prigovoru Korisnika u pisanoj ili elektronskoj formi, u slučaju odbijanja prigovora, mora da sadrži detaljno obrazloženje sa odgovarajućim podacima o razlozima odbijanja, potvrdu o izvršenoj provjeri sa tačno i pregledno navedenim dokazima administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sistema u djelokrugu odgovornosti ONE, a u slučaju prigovora na kvalitet pružene usluge dokaz o sprovedenim provjerama i mjerenjima u vezi sa utvrđivanjem kvaliteta pružene usluge, koje posebno obuhvataju provjeru terminalne opreme Korisnika, kao i provjeru pristupne linije Korisnika putem koje se navedena usluga pruža, kao i pravnu pouku.

U slučaju da ONE odbije prigovor Korisnika ili ne odluči o istom u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, Korisnik ima pravo da se u narednom roku od 30 dana od dana prijema odluke obrati Agenciji sa zahtjevom za vansudsko rješavanje spora, u pisanoj ili elektronskoj formi.

Ako Korisnik ospori račun ONE u sudskom ili vansudskom postupku, a platio je nesporni dio računa i uredno i dalje plaća sve naredne nesporne račune, ONE neće isključiti Korisnikov broj niti isključiti terminalnu opremu niti slati opomene niti započeti postupak prinudne naplate, do završetka navedenog sudskog ili vanskudskog postupka, odnosno postupka rješavanja spora pred Agencijom, osim u slučaju kada je Korisnik raskinuo ugovor. Ako je ONE obustavio pružanje usluge ili isključio Korisnikov broj, prije nego što je od Korisnika odnosno nadležnog organa obaviješten o pokrenutom postupku pred Agencijom, sudskom ili vanskudskom postupku, po prijemu predmetnog obavještenja

ONE će odmah i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku do završetka sudskog ili vansudskog postupka, odnosno postupka rješavanja spora pred Agencijom, osim u slučaju kada je Korisnik raskinuo ugovor.

Ako se utvrdi da je ONE povrijedio odredbe ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluga, Korisnik usluga koji je podnio prigovor zbog povreda odredaba ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa. Korisniku usluga, koji je podnio prigovor, ONE će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za pružene usluge ako se provjerom, odnosno završetkom sudskog ili vansudskog postupka utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili druga neispravnost, prevara ili zloupotreba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje za pruženu uslugu. Ako je račun već plaćen u cjelosti, Korisniku će biti vraćen više zaračunati iznos ili se za taj iznos umanjuje račun za prvi naredni obračunski period.

Korisnik usluga koji je podnio prigovor na kvalitet pružene fiksne usluge ONE, može tražiti naknadu štete ako se utvrdi da je kvalitet pružene fiksne usluge ONE manji od propisanog kvaliteta. ONE nije obavezan platiti ovu naknadu štete ako je smanjenje kvaliteta uzrokovano razlozima više sile, smetnjama izvan sistema fiksne mreže ONE ili ako je terminalna oprema Korisnika usluga neispravna ili nije korištena na propisan način.

U postupku koji se vodi po prigovoru kod ONE Korisnik nema pravo na troškove angažovanja advokata ukoliko se odluči za pravnu pomoć.

Član 8.

Kvalitet usluga, oblast pokrivenosti i refundacija

ONE pruža usluge ugovorenog kvaliteta. O parametrima kvaliteta usluga koje nudi ONE, Korisnici se mogu upoznati na internet adresi www.1.me kao i u ONE poslovnica gdje se podaci o kvalitetu nalaze u formi izvještaja sa kojima se korisnici mogu upoznati prije zaključenja ugovora. Vrijednosti minimalno ponuđenih parametara kvaliteta bliže su definisani ugovorom.

Parametri kvaliteta su: vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji, učestalost kvarova po pristupnoj liniji, vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije, vrijeme odziva službe za korisnike, učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa, vrijeme rješavanja žalbi korisnika, učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva, učestalost neuspješnih poziva, vrijeme uspostavljanja poziva.

ONE će Korisniku usluga pružati korisničku podršku za sve potrebne informacije vezane za prijavu i otklanjanja smetnji i kvarova pozivom na broj 12769 ili na e-mail adresu korisnickiservis@1.me, kao i na druge načine navedene i opisane na internet stranici (www.1.me).

ONE zadržava pravo blokiranja zlonamjernih i uznemiravajućih poziva prema korisničkoj podršci.

ONE održava nivo parametara kvaliteta fiksnih usluga ONE u okviru propisanih vrijednosti u skladu s odredbama važećih propisa u Crnoj Gori te odgovarajućim međunarodnim normama i preporukama.

Korisnik usluga je upoznat, da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti fiksne mreže ONE, postoji mogućnost da fiksne usluge ONE neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu. U slučaju mijenjanja tehnologije pružanja usluga, koja zahtijeva prilagođavanje na terminalnoj opremi Korisnika, ONE će obavijestiti Korisnika pisanim ili elektronskim putem u skladu sa važećim propisima.

U slučaju da ONE nije obezbijedio Korisniku ugovoreni kvalitet, ponudiće Korisniku raskid ugovora odnosno prelazak na paket koji je prikladniji stvarno ostvarivoj brzini prenosa podataka ili umanjeње mjesečne naknade.

Ukoliko ne postoje razlozi za odstupanja od ugovorenog kvaliteta, a utvrde se značajna, trajna ili učestala neslaganja između ugovorene i stvarne brzine prenosa podataka, odnosno ugovorenog kvaliteta pružene usluge, Korisnik ima pravo da podnese prigovor ONE na pruženu uslugu odnosno Korisnik može podnijeti zahtjev za refundiranje sredstava kao i pravo na raskid ugovora.

Minimalna brzina prenosa podataka, koje One nudi u smjeru ka korisniku (download) i od korisnika (upload) za svoje pakete, predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne, odnosno reklamirane brzine prenosa podataka ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, zavisno od toga što je povoljnije za korisnika.

Značajno, trajno ili učestalo odstupanje od ugovorenog minimuma i uobičajeno dostupne brzine prenosa podataka utvrđuje se mjerenjima pomoću EKIP NetTest alata, koja se mogu pokrenuti na linku: https://nettest.ekip.me/sr_ME-Latn/test.

8.1 Refundacija sredstava

Ako dođe do kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge, ONE će Korisniku refundirati dio sredstva u vidu naknade. Iznos naknade se utvrđuje prema vremenu kada Korisnik prijavi nadležnoj službi ONE da ne može da koristi uslugu zbog njenog prekida ili slabijeg funkcionisanja ili je koristi samo u ograničenom obimu, a izražava se u procentu od mjesečne pretplate koju ONE objavljuje u cjenovniku za izabrani tarifni paket (ne uzimajući u obzir promocije, popuste i pogodnosti), na sledeći način:

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Jednostavni kvar	od 12h do 24h	10 % mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	20 % mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 72h	100 % mjesečne pretplate
Složeni kvar	od 60h do 90h	20 % mjesečne pretplate
	od 90h do 120h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 120h	100 % mjesečne pretplate

Trajanje smetnje se računa od momenta prijave smetnje.

U slučaju da ONE ne otkloni kvar/smetnju u propisanim rokovima, Korisnik ima pravo na naknadu koja se ogleda u naknadi/refundaciji dijela ili cijele pretplate u zavisnosti od trajanja smetnje, osim ako je kašnjenje u otklanjanju kvara uzrokovano krivicom Korisnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklanjanja kvara, a ONE je prethodno pravovremeno preduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

Ukoliko je do prekida pružanja usluge ili pogoršanja performansi došlo zbog bezbjednosnog incidenta odnosno ugrožavanja bezbjednosti mreže od strane Korisnika, Korisnik nema pravo na naknadu i plaća troškove saobraćaj i pretplatu do trenutka prekida. Ukoliko je do prekida pružanja usluge ili pogoršanja performansi došlo zbog bezbjednosnog incidenta od strane operatora, Korisnik ima pravo na naknadu prema pravilima iz tabele.

ONE je obavezan otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja se nalazi kod Korisnika na osnovu reversa, odnosno koja je ustupljena Korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše dva (2) dana od prijave, obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklanjanja kvara. Kvar može biti jednostavan i složen. Jednostavan kvar je smetnja koju operator može da otkloni putem daljinske intervencije. Složeni kvar je smetnja koja zahtijeva intervenciju u infrastrukturnom dijelu mreže ili zahtijeva intervenciju na terenu ili na lokaciji krajnjeg korisnika radi njenog otklanjanja.

8.2 Razlozi za odstupanja od ugovorene brzine i ugovorenog kvaliteta usluge pristupa internetu

Procijenjena maksimalna odnosno reklamirana brzina prenosa podataka i ugovoreni kvalitet usluga u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži ONE ostvarivi su isključivo u odgovarajućim, idealnim uslovima.

Uslovi koji nisu pod kontrolom ONE koji utiču na odstupanje od ugovorene brzine prenosa podataka i ugovorenog kvaliteta usluge su:

- karakteristike i tehničke mogućnosti terminalne opreme i uređaja korisnika i njihovog softvera,
- viša sila odnosno loši vremenski uslovi koji direktno utiču na kvalitete signala a indirektno mogu uticati i na nestanak električne energije što utiče na rad opreme u određenoj oblasti;

Ukoliko se u postupku utvrđivanja činjenica, po prigovoru Korisnika, utvrdi postojanje nekih od navedenih uslova, ONE će u svom odgovoru upoznati Korisnika i obrazložiti i dokumentovati u raspoloživoj mjeri svoje navode o ograničenjima koja su uticala da se pojave neslaganja između stvarno pružene i ugovorene usluge, sa aspekta brzine ili drugih parametara kvaliteta usluge. U ovom

slučaju ONE ima pravo da odbije u cjelosti ili umanju zahtjev Korisnika za refundaciju troškova odnosno raskid ugovora.

ONE ne odgovara za kvalitet usluga koje drugi operatori javnih komunikacionih usluga pružaju Korisnicima ONE putem fiksne mreže ONE. Korišćenje usluga koje drugi operator javnih komunikacionih usluga pruža putem fiksne mreže ONE podliježe uslovima tog operatora javnih komunikacionih usluga.

Član 9. Terminalna oprema

Korisnik je obavezan da obezbijedi o svom trošku kućnu instalaciju i terminalnu opremu (kućna centrala, telefonski aparat i dr.) za omogućavanje korišćenja usluga ONE. Na zahtjev krajnjeg korisnika, ONE će upoznati Korisnika sa svojstvima i karakteristikama ponuđene terminalne opreme odnosno pokazati proizvod i/ili način njegove upotrebe, ako to priroda proizvoda dozvoljava.

Terminalnu opremu (ruter, modem, svič i druga oprema na osnovu koje se može koristiti terminalnu opremu Korisnika iz prethodnog stava), za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži ONE, obezbjeđuje kompanija ONE davanjem iste na korišćenje Korisniku. Prilikom primopredaje opreme vrsta, cijena i tehničke specifikacije opreme navedeni su u Prilogu ugovora.

Terminalna oprema, izuzev ako ugovorom nije drugačije predviđeno, ne prelazi u vlasništvo Korisnika. Korisnik je dužan da se pridržava tehničkih uputstava za korišćenje terminalne opreme.

ONE će izvršiti sva neophodna konfigurisanja terminalne opreme i unos podataka koji Korisniku obezbjeđuju paket usluga koje je izabrao.

Korisnik je obavezan da u slučaju podnošenja zahtjeva za jednostrani raskid ugovora, odnosno prestanak ugovora iz bilo kog razloga, omogući ONE deinstalaciju opreme koja mu je data na korišćenje i da istu vrati ONE u ispravnom i neoštećenom stanju. U slučaju postojanja obaveze vraćanja terminalne opreme od strane Korisnika, nakon prestanka ugovornog odnosa, krajnji rok za vraćanje opreme je 15 dana od dana prijema računa kojim je obračunata naknada za opremu pri čemu će u slučaju vraćanja opreme naknada biti stornirana,

Ukoliko Korisnik ne dozvoli ONE deinstalaciju opreme i/ili ne vrati ONE terminalnu opremu ili je vrati u oštećenom ili neispravnom stanju, dužan je da plati ONE puni iznos naknade za vrijednost terminalne opreme prema važećem cjenovniku ONE, za opremu koja je data na korišćenje odnosno ukoliko takva oprema više nije u ponudi za opremu istog ranga kao oprema koja je data na korišćenje, a koju će ONE fakturisati Korisniku uz poseban račun ili uz mjesečni račun za pružene usluge.

Korisnik se obavezuje da ne koristi opremu i/ili uređaje na način koji bi mogao da uznemirava ili narušava prava trećih lica ili da naruši javni red i mir, kao i da spriječi korišćenje navedene opreme od strane trećih lica ako bi takvo korišćenje bilo u suprotnosti sa Opštim uslovima i pozitivnim propisima Crne Gore.

Ukoliko se navedena oprema koristi suprotno prethodnom stavu, ONE neće snositi bilo kakvu odgovornost po osnovu takvog korišćenja od strane Korisnika i/ili trećih lica.

Član 10. Hitni pozivi

Za uslugu telefonska linija, 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.

Korisnik je pri zaključenju Ugovora upoznat da poziv prema broju 112 i brojevima hitnih službi nije moguć u slučaju nestanka električne energije bilo na strani Korisnika ili na strani pozvanog broja. ONE nije odgovoran za štetu koju Korisnik može, po tom osnovu, da pretrpi.

Član 11. Prestanak ugovora

Ugovor prestaje otkazom, raskidom, promjenom operatora, smrću Korisnika (fizičko lice) odnosno prestankom postojanja Korisnika (pravno lice), djelimičnim ili potpunim gubitkom poslovne sposobnosti Korisnika ukoliko isto zatraži zakonski zastupnik, na osnovu pravosnažne odluke suda odnosno konačne odluke Agencije te na osnovu zakona i drugih propisa. Osim navedenog u ovim opštim uslovima, ONE ima pravo raskinuti ugovor i u svim ostalim slučajevima predviđenim važećim propisima.

Ugovori zaključeni na neodređeno vrijeme bez minimalnog perioda trajanja prestaju otkazom, uz poštovanje otkaznog roka od 2 (dva) dana. Korisnik je obavezan da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa do trenutka otkaza.

Korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku. ONE će raskid izvršiti u roku od 2 radna dana od dana u kojem je zatražen raskid ugovora.

U slučaju kada Korisnik raskine ugovor, ONE je dužan da omogući Korisniku pravo prenosa broja kod drugog operatora, u roku od 30 dana od dana raskida ugovora, osim ako se Korisnik odrekne toga prava.

Nakon isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, ugovor postaje ugovor na neodređeno vrijeme i može se otkazati prema uslovima za otkaz ugovora, ukoliko se trajanje minimalnog perioda ne produži. Obaveza ONE je da obavijesti Korisnika 15 dana ranije o isteku minimalnog perioda trajanja ugovora.

11.1 Raskid ugovora od strane ONE

ONE može raskinuti ugovor iz sledećih razloga:

- u slučaju da Korisnik ne izvršava obaveze iz ugovora; ako je adresa Korisnika za dostavu računa i obaveštenja na području Crne Gore nepoznata; ako ONE naknadno utvrdi da su lični podaci Korisnika usluga neistiniti ili nepotpuni, a Korisnik usluga te podatke ne ispravi u roku od deset (10) dana nakon prijema obaveštenja od ONE; ako Korisnik usluga obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Opštih uslova i ostalih važećih propisa Crne Gore, a posebno u slučajevima zloupotrebe poziva na broj 112; ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u njegovom vlasništvu u roku do 60 dana od dana privremenog ograničenja usluge; Korisnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene elektronske komunikacione usluge u roku od 60 dana od dana privremenog ograničenja usluge; ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke terminalne opreme ni nakon 60 dana od dana privremenog ograničenja usluge; ako nakon sklapanja ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih ONE nije u mogućnosti pružati ugovorene usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, ONE mogao odbiti zahtjev za priključenje.

ONE će Korisniku, nakon raskida ugovora, dostaviti potvrdu u elektronskoj formi o iznosu i načinu uplate duga, datumu obračuna duga, datumu kada je nastupio raskid ugovora.

ONE je dužan raskid izvršiti nezavisno od postojanja potraživanja prema navedenom Korisniku u roku od 2 radna dana od dana u kojem je raskid zatražen.

11.2 Raskid ugovora od strane Korisnika

Ukoliko Korisnik raskine ugovor, prije isteka minimalnog perioda trajanja (uključujući i raskid ugovora u slučaju promjene operatora i prenosa broja), Korisnik se obavezuje da kompaniji ONE isplati naknadu za ostvarene popuste na uređaje, opremu i usluge odnosno naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen, ako je to povoljnije za korisnika.

ONE će omogućiti raskid ugovora na isti način na koji se omogućava sklapanje ugovora.

ONE će u roku od 2 radna dana od podnošenja zahtjeva za raskid ugovora izdati Korisniku potvrdu o iznosu duga i načinu uplate, na način da krajnji korisnik dobije potpunu informaciju o popustima na uređaje, proizvode i usluge koje je ostvario, kao i mjesečnim naknadama do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora.

Ukoliko je ONE jednostrano izmijenila ugovorene uslove, obavezna je da o svim izmjenama obavijesti Korisnika najmanje 30 dana ranije. Korisnik može raskinuti ugovor u roku od 90 dana nakon prijema obaveštenja o jednostranoj promjeni ugovorenih uslova. Ukoliko se radi o izmjenama koje pogoršavaju položaj Korisnika u odnosu na ugovorene uslove, Korisnik ima pravo da raskine ugovor

bez plaćanja naknade za prijevremni raskid ugovora i bez primjene ugovorenog roka, u kom slučaju će se smatrati da je ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena ugovorenih uslova.

Ako su predložene izmjene ugovorenih uslova isključivo u korist Koirsnika ili su isključivo administrativne prirode i ne utiču negativno na krajnjeg korisnika ili kada su promjene u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom i propisima Evropske unije ili kada su promjene posljedica izmjene poreza na dodatu vrijednost, Korisnik nema pravo na jednostrani raskid ugovora bez plaćanja naknade.

Korisnik može da zaključi ugovor za paket usluga ili paket usluga i terminalne opreme, koji sadrži najmanje uslugu pristupa internetu ili javno dostupne interpersonalne komunikacione usluge zasnovane na broju. Ako Korisnik ima pravo na raskid ugovora za bilo koji elemenat paketa, prije isteka obaveznog trajanja ugovora ugovora, zbog neusklađenosti sa ugovorom ili nepružanja usluge, smatra se da Korisnik ima pravo na raskid ugovora za sve elemente paketa. Ugovaranjem dodatne usluge ili terminalne opreme, koju pruža ili distribuira isti pružalac usluga pristupa internetu ili javno dostupnih interpersonalnih komunikacionih usluga zasnovanih na broju sa kojim korisnik već ima zaključen ugovor, ne produžava se početno trajanje ugovora kojem se te usluge ili terminalna oprema dodaju, osim ako Korisnik izričito pristane na to prilikom ugovaranja dodatne usluge ili terminalne opreme.

Član 12.

Kupovina terminalne opreme uz ugovor

Korisnik ima mogućnost da prilikom zaključenja ugovora ili tokom korisničkog odnosa, ukoliko nema dugovanja, da kupi terminalnu opremu iz ONE ponude po povlašćenim ili maloprodajnim cijenama iz važećeg cjenovnika. Kupovinom terminalne opreme na ovaj način, Korisnik 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/ponudi o kupovini terminalne opreme.

ONE ima pravo da telefone/uređaje/opremu iz svoje ponude posebno konfigurirše, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom).

Ukoliko odluči da iskoristi pogodnost iz stava i ovog člana, Korisnik je dužan da kompaniji ONE plati cijenu za izabrani tip telefona/uređaja po važećem cjenovniku.

U slučaju servisiranja terminalne opreme tokom roka u kome ONE odgovara za saobraznost opreme, ONE će u roku od dva radna dana od prijema telefona obezbijediti Korisniku zamjenski uređaj ukoliko je tehnički primjenljivo.

U slučaju podnošenja prigovora na ispravnost opreme/uređaja, Korisnik je dužan da pri predaji uređaja na servis potpiše potrebnu dokumentaciju kao potvrdu prijema uređaja – karton prijema. Svojim potpisom na kartonu prijema Korisnik potvrđuje da je u potpunosti saglasan sa njegovom sadržinom.

Potpisom na ugovoru ili njegovom ponudi/aneksu prilikom preuzimanja kupljenog telefona/uređaja/opreme, Korisnik potvrđuje da je primio tehnički ispravan telefon/uređaj/opremu za koji je ONE obezbijedio reklamaciju proizvođača u skladu sa zakonom.

Član 13.

Ustupanje – prenos ugovora i seoba usluge

Korisnik može ustupiti ugovor i/ili pretplatnički broj trećem licu, uz prethodnu saglasnost ONE, pod uslovom da je izmirio sve svoje dospjele obaveze prema ONE i da lice kome se ustupa ugovor ispunjava tehničke uslove za realizaciju usluge kao i da ispunjava uslove iz ovih Opštih uslova. ONE će prenos ugovora izvršiti u roku od 3 radna dana od prijema potpune dokumentacije.

Korisnik je obavezan da nakon ustupanja ugovora/broja izmiri račun za usluge koje je koristio do dana ustupanja. Nakon prenosa ugovora, raniji Korisnik ostaje odgovoran za obaveze nastale do trenutka ustupanja, a za obaveze nastale od trenutka ustupanja postaje odgovoran novi Korisnik. Prenos ugovora može se izvršiti i elektronskim putem, ukoliko su ispunjeni uslovi za identifikaciju krajnjih korisnika.

ONE će sa novim Korisnikom zaključiti novi ugovor na koji se prenose sva prava i obaveze prethodnog vlasnika iz ugovora za koji se vrši prenos (ugovor o ustupanju ugovora).

U slučaju promjene adrese prebivališta/boravišta/registrovanog sjedišta Korisnika, Korisnik ima pravo da traži seobu usluge uz plaćanje naknade koja je utvrđena ONE cjenovnikom.

ONE će obezbijediti seobu usluge ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, o čemu će ONE obavijestiti Korisnika u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Ukoliko postoje tehnički uslovi iz prethodnog stava, ONE i Korisnik će zaključiti aneks ugovora kojim će se definisati promjena adrese na kojoj će se pružati usluga i u roku od 15 dana od zaključenja navedenog aneksa, ONE će izvršiti seobu usluge uz uslov da je Korisnik izmirio svoja dugovanja prema ONE. Korisnik je dužan da ONE plati naknadu za seobu usluge koja će Korisniku biti fakturisana uz prvi sledeći mjesečni račun.

U slučaju zahtjeva Korisnika za preseljenjem priključka na novu adresu, kada ONE nema tehničke mogućnosti za realizaciju usluga na novoj adresi, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko dostavi odgovarajući dokaz o preseljenju.

Član 14. Sukcesija Korisnika

Smrću Korisnika (fizičko lice) odnosno prestankom postojanja pravnog lica, prestaje ugovor.

ONE će omogućiti prenos broja na naslednike/članove zajedničkog domaćinstva u slučaju smrti Korisnika – fizičko lice, u roku od 3 radna dana od prijema potpune dokumentacije.

ONE neće omogućiti prenos ugovora ukoliko postoje neizmirena dospjela, a neosporena dugovanja.

U slučaju smrti Korisnika (fizičko lice) njegovi naslednici su obavezni najkasnije u roku od šezdeset (60) dana od dana smrti Korisnika pisanim putem obavijestiti ONE o tome. Naslednici preminulog Korisnika mogu od ONE tražiti prenos ugovora na nekog od naslednika. U suprotnom smatraće se da ugovor prestaje danom smrti Korisnika. Ako nakon smrti naslednici/članovi zajedničkog domaćinstva nastave koristiti usluge sadržane u ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom ugovora. U tom slučaju naslednici/članovi zajedničkog domaćinstva su obavezni zatražiti prenos ugovora na svoje ime i troškovi korišćenje usluga padaju na teret naslednika. Naslednici preminulog korisnika će se smatrati solidarno odgovornim, do visine naslednog dijela, za sve njegove dugove koji su nastali prije smrti.

Ukoliko je podniet uredan zahtjev, ONE će zaključiti novi ugovor sa naslednicima/članovima zajedničkog domaćinstva. U dijelu koji nije definisan ovim članom primjenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

ONE će takođe zaključiti novi ugovor sa pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora. U slučaju stečaja ili likvidacije pravnog lica, fizička lica mogu prenijeti na svoje ime broj koji su koristili u pravnom licu. Brojevi koji su registrovani na fizička lica, a nalazili su se u okviru korisničke grupe stečajnog dužnika, nastavljaju da se koriste od strane fizičkog lica.

Korisnik (pravno lice), protiv koga je pokrenut stečajni ili likvidacioni postupak, obavezan je u pisanom obliku obavijestiti ONE o pokretanju takvog postupka u roku od trideset (30) dana od dana pokretanja. Ako se podnese zahtjev za promjenom podataka o Korisniku ili za prenos ugovora na treće lice, ONE će prenijeti ugovor odnosno izmijeniti podatke o Korisnik samo ako je Korisnik platio sva svoja dugovanja prema ONE te sva ostala potraživanja koja su dospjela do trenutka kada ONE primi navedeni zahtjev. U suprotnom, smatraće se da je ugovor raskinut danom pokretanja stečajnog odnosno likvidacionog postupka, a Korisnik u stečaju može zasnovati ugovor s ONE ako zadovoljava uslove utvrđene ovim Opštim uslovima i Zakonom o stečaju. U svakom slučaju Korisnik protiv koga je pokrenut stečajni ili likvidacioni postupak obavezan je platiti sva potraživanja ONE nastala do dana prestanka ugovora.

Član 15. Korisnički servis

ONE je obezbijedio servis za pružanje potrebnih informacija korisnicima i prijem prigovora.

Korisnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama potrebnim za pristup pojedinim uslugama može obavijestiti na zvaničnim ONE Instagram i Facebook stranicama,

pozivom na broj 1700, na internet stranici www.1.me i u ONE poslovnica.

ONE će Korisniku usluga pružati korisničku podršku 24 sata, za sve potrebne informacije vezane za prijavu i otklanjanja smetnji i kvarova pozivom na besplatan broj 12769 ili na e-mail adresu korisnickiservis@1.me, kao i na druge načine navedene i opisane na internet stranici (www.1.me).

Radno vrijeme korisničkog servisa je od 07.00 do 23.00. Radno vrijeme određeno je odlukom ONE, koja se može mijenjati u skladu sa promjenom poslovne politike.

U poslovnim prostorijama čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo nalazi se istaknuto radno vrijeme korisničkog servisa kao i informacije o podnošenju prigovora.

ONE zadržava pravo blokiranja zlonamjernih i uznemiravajućih poziva prema korisničkom servisu kao i pozive koji su ostvareni u druge svrhe osim navedenih.

Član 16.

Dodjela brojeva, promjena operatora i prenosivost broja

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.

Zahtjev za promjenu operatora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži predstavlja zahtjev Korisnika da promijeni pružaoca usluga fiksnih elektronskih komunikacija koji može sadržati i uslugu prenosa broja kao dio postupka promjene operatora. ONE će Korisniku omogućiti prenos broja iz druge javne fiksne elektronske komunikacione mreže (postojeći operator) u mrežu ONE (novi operator), i iz mreže ONE (postojeći operator) u drugu javnu fiksnu elektronsku komunikacionu mrežu (novi operator).

Korisnik pokreće postupak promjene operatora podnošenjem zahtjeva novom operatoru, na obrascu u papirnoj ili elektronskoj formi, uz koji obavezno prilaže dokaz o plaćenom računu postojećem operatoru za poslednji obračunski period.

Operatori su dužni da zahtjev za promjenu operatora realizuju najkasnije u roku od dva radna dana od dana podnošenja zahtjeva, izuzev ako Korisnik nije potvrdio da je upoznat sa ugovornim obavezama i da prihvata troškove raskida. Ako je Korisnik naveo tačan datum promjene operatora, taj datum ne može biti raniji od dva radna dana, niti kasniji od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Korisnik koji je podnio zahtjev za promjenu operatora ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade zbog kašnjenja u realizaciji promjene operatora. Zahtjev se podnosi u roku od 15 dana od dana realizacije promjene operatora odnosno podnošenja zahtjeva za odustajanje od promjene operatora.

Korisnik ima pravo na isplatu naknade zbog kašnjenja u iznosu od 20,00 € po broju za svaki započeti dan kašnjenja promjene operatora, a najviše za period od 10 dana, nakon čega Korisnik ima pravo da odustane od zahtjeva za promjenu operatora. Ako je Korisnik jednim zahtjevom obuhvatio prenos više od 10 brojeva, naknada iznosi 12.00 € za svaki naredni broj (11 i više brojeva) po započetom danu kašnjenja.

Uz zahtjev za naknadu Korisnik prilaže kopiju identifikacionog dokumenta, navodi broj ili brojeve za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za Korisnike koji su pravna lica. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako se utvrdi da je ONE odgovoran da isplati naknadu i ako su ispunjeni drugi uslovi za isplatu naknade, ONE će u roku od 15 radnih dana od dana prijema zahtjeva obavijestiti Korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade (odobrenje i isplata na tekući račun, dodjela kredita na sljedećem mjesečnom računu ili na računu za unaprijed plaćene usluge) te će u roku od 15 dana od dana dostavljanja obavještenja realizovati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da ONE nije odgovoran za isplatu naknade zahtjev će biti odbijen, o čemu će Korisnik biti obaviješten u roku od 15 radnih dana od prijema zahtjeva. U slučaju da je drugi operator prosljedio prema ONE zahtjev za isplatu naknade koji sadrži sve potrebne podatke, ONE će provjeriti uslove za isplatu naknade i u roku od 15 radnih dana od prijema zahtjeva odgovoriti korisniku je li zahtjev odbijen ili je odobrena isplata

naknade i na koji način. Ako je isplata naknade odobrena, realizovaće će se najkasnije u roku od 15 dana od slanja obavještenja Korisniku. U slučaju da zahtjev za isplatu naknade bude odbijen, Korisnik ima pravo da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke ili isteka propisanog roka za odgovor, podnese zahtjev za vansudsko rješavanje spora pred Agencijom.

Član 17. Registracija

Registracija korisnika elektronskih komunikacija vrši se popunjavanjem Obrasca "Registracija korisnika usluga javnih elektronskih komunikacionih mreža" koja se vrši u pisanoj ili elektronskoj formi (**popunjavanje obrasca**).

Potpisom na registracionom listiću Korisnik daje ONE saglasnost za prikupljanje i dalju obradu ličnih podataka koji su navedeni u registracionom listiću odnosno ugovoru i/ili drugom dokumentu koji su Korisnik i ONE sačinili u postupku zaključenja ugovora. Podatke o Korisniku ONE može da koristi u svrhu registracije, pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene ili raskida ugovora, obračunavanja usluga i za potrebe odgovaranja na zahtjeve nadležnih državnih organa, u skladu sa zakonom, kao i u druge svrhe u cilju vršenja elektronskih komunikacionih usluga saglasno pozitivnim zakonskim propisima.

Član 18. Javni imenik

Registrovani podaci o Korisnicima mogu se koristiti radi uspostavljanja i vođenja imenika, samo uz izričitu saglasnost Korisnika čiji se podaci obrađuju. Imenik Korisnika je dostupan preko broja **1189**, kao i preko internet adrese www.1.me.

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 19. Obavještenje o obradi podataka o ličnosti, pristanak na obradu i povjerljivost

U zavisnosti od vrste usluge koju pruža, ONE prikuplja i obrađuje različite podatke o ličnosti Korisnika. Podaci koji se obrađuju uključuju identifikacione podatke korisnika, podatke o uslugama, podatke o načinu korišćenja servisa i usluga, podatke o brojevima koji se poziva, podatke o približnoj lokaciji, informacije o računima i plaćanjima, tekuće obaveze, podatke potrebne za obračun i naplatu usluge i dr.

ONE prikuplja, obrađuje i čuva naprijed navedene podatke o korisnicima radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatnom vrijednošću, rješavanje prigovora, provjere kvaliteta pružene usluge.

Obradu podataka o korisnicima vrše zaposleni ONE i druga lica koja za potrebe ONE obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, prinudne naplate dospjelih potraživanja kao i druge poslove iz stava 1, u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti. Mogući korisnici podataka iz stava 1 su još i Agencija, u slučajevima kada su podaci od značaja za odlučivanje u sporovima, rješavanja reklamacija, kao i drugi nadležni državni organi, u slučajevima i na način predviđenim zakonom.

ONE može, radi promocije i prodaje svojih usluga i usluga sa dodatnom 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 i u tom cilju ONE može kreirati aplikaciju, koja mora sadržati jasan opis svrhe aplikacije i detaljno uputstvo o mogućnosti korisnika da odbije prijem sadržaja navedenih u aplikaciji.

ONE zadržava pravo da lične podatke o Korisniku 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.

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 Crna Gora, lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese reklamaciju nadležnoj službi kompanije ONE na mail adresu: dpo@1.me.

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 međunarodnim standardima i okvirima za implementaciju (ISO27001 i ISO27701) i važećim nacionalnim zakonima.

ONE zadržava pravo da, u slučaju prigovora 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 između korisnika i kompanije ONE koji su ostvareni 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 20.

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. ONE će cjenovnik učiniti dostupnim Korisnicima na jasan, sveobuhvatan i mašinski čitljiv način, kao i u formatu koji je pristupačan za Korisnike sa invaliditetom.

Cjenovnik usluga sadrži cijene pojedinih usluga, paketa usluga, dodatnih usluga, naknada za pristup, kao i način obračuna usluga. Cijene u cjenovniku se iskazuju sa uračunatim porezom na dodatu vrijednost, s tim što se taj porez odvojeno iskazuje za svaku uslugu.

Objavljeni cjenovnik mora uključivati svaku pojedinačnu cijenu koja se obračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi odnosno jedinicu koja se koristi za računanje cijene korišćenja usluge i obračunsku jedinicu.

Za plaćanje računa u prodajnim objektima ONE naplaćuje se provizija u skladu sa cjenovnikom. ONE će Korisniku ponovo aktivirati privremeno ograničene usluge uz naplatu odgovarajuće naknade za ponovno uključanje usluge, u skladu sa cjenovnikom.

ONE ne smije primijeniti izmjene cjenovnika usluga na postojeće Korisnike prije isteka roka od 30 dana od dana njihovog objavljivanja ako su izmjene nepovoljne za postojeće Korisnike, a ako su izmjene cjenovnika usluga u korist Korisnika, te izmjene se mogu primijeniti na postojeće Korisnike od dana njihovog objavljivanja.

Korisnicima će važeći cjenovnik za izabrani tarifni paket biti predat uz ugovor, odnosno biće dostupan u svim ONE poslovnicama, o čemu će Korisnici biti upoznati putem javno dostupnog obavještenja.

Ukoliko je tarifnim paketom unaprijed određena količina saobraćaja (pozivi/sms/internet), ONE će uslovima korišćenja koji čine sastavni dio pretplatničkog ugovora, definisati da li Korisnici imaju mogućnost da prenesu neiskorišćenu količinu saobraćaja iz prethodnog obračunskog perioda u naredni obračunski period.

Član 21.

Izmjena cjenovnika

ONE može da izmijeni cijene usluga i/ili druge ugovorene uslove o čemu je dužan da najmanje 30 dana unaprijed obavijesti Korisnika pisanim ili elektronskim putem na trajnom mediju.

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 90 dana od dana prijema obavještenja o izmjenama, raskine pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora i bez primjene ugovorenog otkaznog roka u kom slučaju će se smatrati da je ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova.

One takođe može promijeniti uslove iz ugovora odnosno tarifni paket koji je Korisnik izabrao, ukoliko je izabrani tarifni paket prestao da postoji u ponudi ONE usljed promjene poslovne politike. U ovom slučaju, ONE je dužan da obavijesti Korisnika o promjeni pisanim putem kao i da Korisniku omogućí

da nastavi da koristi usluge na drugom tarifnom paketu sličnih karakteristika ili povoljnijem tarifnom paketu, sa pravom Korisnika na bezuslovni raskid ugovora.

Član 22.

Dodatne usluge i posebni uslovi

Dodatne usluge koje je odredila Agencija pružaju se bez naknade, ostale dodatne usluge pružaju se uz naknadu u skladu sa cjenovnikom. Cijene dodatnih usluga koje se naplaćuju definišu se cjenovnikom koji se objavljuje prije početka primjene na internet stranici ONE i dostupne su Korisnicima na jasan, sveobuhvatan i mašinski čitljiv način, kao i u formatu koji je pristupačan za Korisnike sa invaliditetom.

Dodatne usluge kojima je omogućen besplatan pristup su: Identifikacija dolaznih poziva, aktivacija preusmjerenja poziva, zabrana odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva, zabrana prikazivanja pozivajućeg broja, sprječavanje automatskog preusmjerenja poziva od strane trećih lica na terminalnu opremu korisnika, ograničenje potrošnje na ostvareni saobraćaj za obračunski period, promjena tarifnog paketa ako nema ograničenja ugovornom obavezom, poziv na čekanju i poziv bez biranja.

Posebni uslovi pružanja usluga su uslovi pružanja određenih usluga ili paketa usluga (promotivne ponude, posebne ponude i drugi uslovi za invalidna lica i sl.). ONE će u posebnim uslovima definisati i druga moguća ograničenja korištenja pojedine usluge ONE (brzina, kvalitet i dr.).

Ako se ugovor zaključuje sa minimalnim periodom trajanja radi korišćenja povoljnosti promotivnih ponuda, promotivne povoljnosti traju tokom minimalnog perioda ugovora. Ako promotivne povoljnosti nisu vezane za minimalni period trajanja ugovora, njihova sadržina i trajanje se određuje pojedinačnim odlukama sa kojima se korisnici mogu upoznati u prodajnim objektima i na sajtu www.1.me.

Član 23.

Usluge sa posebnom tarifom

Usluga sa posebnom tarifom je elektronska komunikaciona usluga putem koje Korisnik, korišćenjem govornog poziva, ostvaruje pristup unaprijed određenom sadržaju i/ili drugoj usluzi koja se isporučuje putem elektronske komunikacione mreže, pri čemu je u cijenu komunikacije uključena i naknada za taj sadržaj i/ili uslugu, osim u slučajevima kada se elektronska komunikacija koristi isključivo radi uspostavljanja kontakta sa pružaocem druge usluge ili kao sredstvo za izvršenje plaćanja roba i/ili usluga koje se ne isporučuju putem elektronske komunikacione mreže, u skladu sa propisima iz oblasti platnih usluga.

Pružalac usluge (koji ne mora da bude i operator elektronskih komunikacija) je odgovoran za pružanje i promociju Usluge u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama, Pravilnika o pružanju usluga sa posebnom tarifom i drugih relevantnih propisa.

Prije početka pružanja usluge, pružalac usluge je dužan da Korisniku dostavi jasne i nedvosmislene informacije o cijeni usluge i, ako se radi o pretplatničkoj usluzi, o načinu prekida korišćenja Usluge.

Pružanje usluge, odnosno u slučaju jednokratne usluge njena naplata, a u slučaju pretplatničke usluge njena aktivacija, može započeti tek nakon što Korisnik da izričitu potvrdu namjere korišćenja usluge. Izuzetno, potvrda nije potrebna za jednokratne usluge čija je cijena manja ili jednaka 1,00 eura (bez PDV - a). Obavještenja o načinu korišćenja usluga kao i obavještenja sa informacijama o sadržaju usluga Korisniku se ne smiju naplaćivati.

Član 24.

Neželjene komunikacije

Upotreba automatskih govornih uređaja za pozive prema Korisniku bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata ili elektronske pošte, za pozive prema Korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost korisnika.

Pravno ili fizičko lice, kontakt podatke za elektronsku poštu koje dobije od svojih kupaca može koristiti radi reklamiranja i prodaje proizvoda i usluga, pod uslovom da je kupcu omogućio da, na jednostavan način i bez naknade, da primjedbe ili odbije korišćenje svojih elektronskih kontakt podataka u te svrhe,

u slučaju da korisnik nije prethodno odbio takvu upotrebu podataka.

Član 25.

Ograničenje potrošnje

ONE će tokom trajanja ugovornog odnosa, Korisnicima pružati informacije o ograničenju potrošnje; omogućiti promjenu limita, isključivanje ili ponovno uključivanje ograničenja potrošnje; onemogućiti korišćenja usluga kada se dostigne granica potrošnje do kraja obračunskog perioda; obezbijediti mehanizme za praćenje i kontrolu potrošnje usluga; omogućiti praćenje i kontrolu potrošnje usluga u realnom vremenu; načinu da spriječe prekomjernu potrošnju usluga.

ONE će na zahtjev Korisnika, omogućiti jednostavno i besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period. Ako Korisnik sam ne odredi limit potrošnje, limit potrošnje za usluge pristupa internetu iznosi 50,00 € bez PDV-a, odnosno za usluge poziva 50,00 € bez PDV-a. Korisnik usluga može izjaviti da ne želi da primjenjuje bilo kakvo ograničenje potrošnje. ONE će :

- obavijestiti Korisnika na pouzdan način o tome da je dostigao 80% limita potrošnje, za obračunski period, navodeći da će u slučaju dostizanja limita usluga biti blokirana;
- obavijestiti Korisnika i blokirati dalje korišćenje usluge, kada se dostigne limit potrošnje od 100% za obračunski period;
- obavijestiti Korisnika o dostizanju 80% ugovorene količine resursa, za tarifne pakete koji u okviru mjesečne pretplate sadrže određeni obim usluge (minuti poziva, količina prenosa podataka);
- u trenutku kada Korisnik u potpunosti potroši iznos resursa uključenih u mjesečnu pretplatu (100%), obavijesti korisnika o tome, kao i o cijeni koja će mu se ubuduće naplaćivati i o načinu na koji može onemogućiti dalje korišćenje usluga.

U svrhu zaštite od prekomjerene potrošnje, ONE će bez naknade obavijestiti Korisnika o dostignutom iznosu potrošnje na pouzdan način, u sljedećim slučajevima:

- kada Korisnik, 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 Korisnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge kraće od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, a pri tome ima sklopljen ugovor za određeni korisnički paket sa minimalnim iznosom potrošnje, dostigne dvostruki iznos ugovorene minimalne mjesečne potrošnje;
- kada Korisnik, koji koristi elektronske komunikacione usluge kraće od tri mjeseca i nije ograničio iznos potrošnje, a pri tome nema sklopljen ugovor za određeni korisnički paket sa minimalnim iznosom potrošnje, dostigne iznos potrošnje od 50,00 €.

Informacija o potrošnji sadrži ostvareni saobraćaj koji se naplaćuje bez uključene pretplate. Korisnik ima pravo da po zahtjevu dobije od ONE stanje trenutne potrošnje. Za usluge koje se obračunavaju na osnovu vremenskog perioda ili potrošene količine saobraćaja, ONE obezbjeđuju Korisnicima mogućnost praćenja i kontrole korišćenja svake usluge posebno, kao i pristup informacijama o nivou potrošnje usluga iz tarifnog paketa pozivom preko korisničkog servisa.

U slučaju da ONE nije pravovremeno obavijestio Korisnika o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavješćavanje o prekomjernoj potrošnji i iznos od trenutka kada ga je operator o tome obavijestio.

U slučaju da ONE nije uopšte obavijestio Korisnika o prekomjernoj potrošnji, Korisnik je obavezan da plati iznos dugovanja do trenutka kada su se stekli uslovi za obavješćavanje o prekomjernoj potrošnji.

ONE će omogućiti svim Korisnicima da promijene iznos limita, mogućnost promjene, onemogućavanja ili omogućavanja ograničenja potrošnje u bilo kom trenutku, bez naknade, odlaskom u poslovnicu ili pozivanjem ONE Korisničkog servisa, u roku od jednog radnog dana od dana podnošenja zahtjeva. Korisnik koji je tražio deaktivaciju usluge obavješćavanja, od dana izvršene deaktivacije ne može se pozivati na prava definisana ovim članom.

Član 26. Nepostojanje odgovornosti

Moguće je blokiranje/usporavanje određene vrste sadržaja/servisa na zahtjev nadležnih državnih organa (Uprava za igre na sreću/EKIP - npr. blokiranje sajtova za kockanje koji nemaju dozvolu za priređivanje igara na sreću, MUP - npr. blokiranje sajtova sa dječijom pornografijom, sajtova koji propagiraju i reklamiraju prostituciju i drugi) ili za interne potrebe usled sprečavanja prevarnih i malicioznih radnji.

ONE ne odgovara za štetu koju Korisnik ili treće lice pretrpi usled, neovlašćenog korišćenja pretplatničkog broja i/ili usluga za koje je Korisnik zaključio ugovor, smanjenog protoka u prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Korisnik upotrebljava elektronsku komunikacionu opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži ONE, ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže, ONE ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od usluga.

Član 27. Nedozvoljene radnje

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

- ako se pretplatnički broj i/ili terminalna oprema ONE koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj ONE mreže (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Korisnika. ONE će mjeriti indikatore zloupotrebljenog saobraćaja u smislu ove tačke na osnovu: reklamacija korisnika o netačnoj identifikaciji pozivajućeg krajnjeg korisnika, upozorenja od strane servisa za otkrivanje premošćavanja međunarodnog saobraćaja, upozorenja od strane ONE modula za otkrivanje zloupotrebe saobraćaja kao i na druge načine;
- ako se koristi terminalna komunikaciona oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom kompanije ONE, kao i ako se usluge ONE koriste na način koji može ugroziti elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga u istoj;
- ako se vrši distribucija nezatraženih sadržaja;
- ako se vrši distribucija sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način a naročito objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, navode i tvrdnje koje treća lica dovode u zabludu;
- ukoliko se šalju, prosljeđuju 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;
- ukoliko Korisnik ili drugo lice sa broja Korisnika i posle opomene ONE nastavi da uznemirava ili vrijeđa druge Korisnike ili treća lica, u kom slučaju privremeno isključenje traje najmanje 15 dana;
- ukoliko Korisnik ili drugo lice koje ima pristup uslugama ONE koje koristi Korisnik, 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;
- ukoliko Korisnik zloupotrijebi uslugu prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbjednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih Korisnika;
- ukoliko Korisnik koristi usluge ONE za neovlašćen pristup ili dobijanje kontrole nad drugim sistemima na internetu, uključujući i pokušaje skeniranja mreža, hostova i servisa;
- ukoliko Korisnik postavlja internet sajtove sa programina i podacima čijim pristupom ili aktiviranjem od strane trećih lica može biti izvršena neka od nedozvoljenih aktivnosti;
- ukoliko Korisnik šalje podatke ili zahtjeve sa podacima u količinama koji prevazilaze uobičajene i mogu da izazovu zagušenje komunikacionih kanala;

- ako se koriste komunikacioni kanali za pružanje komunikacionih usluga trećim licima bez neophodnih dozvola i saglasnosti nadležnih oragana;
- ukoliko Korisnik vrši nadgledanje ili presrijetanje komunikacije ili poruka trećih lica;
- ako Korisnik pri korišćenju usluga ONE šalje, prima i/ili skladišti podatke koji: neovlašćeno otkrivaju poslovnu tajnu ili lične podatke drugog lica, mogu da nanesu štetu ONE ili bilo kom drugom licu, diskriminišu ili zlostavljaju, pogrdni su u odnosu na bilo kog pojedinca ili grupu, klevetnički su ili zastrašujuć prema bilo kom licu, u suprotnosti su sa licencom za korišćenje bilo kog softvera.

ONE može djelimično da ograniči pružanje usluge krajnjem korisniku ako utvrdi da Korisnik vrši zloupotrebu usluge ili ugrožava bezbjednost mreže, uz prethodno slanje opomene Korisniku da ograniči navedene aktivnosti. ONE može da potpuno ograniči pružanje usluge, odnosno raskine ugovor, ako Korisnik i pored opomene nastavi da vrši zloupotrebu usluge ili ugrožava bezbjednost mreže, odnosno ugrožava rad elektronske komunikacione mreže.

Član 28.

Isključenje odgovornosti

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 ONE, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluga ONE.

ONE nije odgovoran Korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Korisnika od strane trećih lica, povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju izvrši treće lice na štetu Korisnika putem interneta, sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima interneta, štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede korisnikove obaveze čuvanja podataka na svom korisničkom nalogu, za štetu prouzrokovanu sadržajima koji se nalaze ili su preuzeti sa interneta, za štetu na uređajima Korisnika nastalu usled virusa i sl, do kojih dođe nakon konekcije Korisnika na javnu fiksnu komunikacionu mrežu ONE, ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili kompanije ONE.

ONE ne snosi odgovornost za nemogućnost ili otežano korišćenja usluga ili pojedinih servisa nastalih:

- zbog zagušenja, kašnjenja ili grešaka u radu mreže na koje objektivno ONE ne može da utiče;
- zbog unaprijed najavljenih radova na održavanju sistema i mreže;
- zbog nepravilne instalacije, konfigurisanja i rada opreme na lokaciji Korisnika uključujući i opremu u stambenoj/poslovnoj zgradi u kojoj se nalazi poslovni prostor/stan Korisnika u kome se pruža usluga kompanije One kao i nepridržavanja uputstava koje je Korisnik dobio od strane ONE;
- zbog neispravnog rada ili nemogućnosti korišćenja pretplatnikove opreme i programa ili elektronskih komunikacionih kanala koje zakupljuje od drugih operatora, a koji su neophodni za uspostavljanje konekcije sa kompanijom ONE;
- zbog radnji trećih lica na koja ONE ne može objektivno da utiče.

Član 29.

Privremeno isključenje

ONE je ovlašćen da privremeno isključi broj dodijeljen Korisniku odnosno obustavi pružanje usluge u sledećim slučajevima:

- ukoliko postoji sumnja da terminalna oprema Korisnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje terminalne opreme drugih Korisnika – do otklanjanja smetnji;
- 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.
- neispravnosti korisničke terminalne opreme.

- korisnik nije dopustio obavljanje neposredne kontrole ispravnosti korisničke terminalne opreme i pripadajuće kućne instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, o čemu je Korisnik upozoren pisanim putem.
- korisnik je uklonio postojeću/instaliranu terminalnu opremu operatora i pripadajuće instalacije i priključio vlastitu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.
- na osnovu pravosnažne odluke nadležnog suda.

Ukoliko količina ostvarenog saobraćaja predstavlja razlog za privremeno ograničenje zbog prekoračenja ugovorene tarife i/ili opcije, navedena količina će biti propisana u posebnim uslovima pružanja usluge, na način da se navedu koje situacije odnosno količina ostvarenog saobraćaja predstavlja razlog za privremeno ograničenje.

ONE će omogućiti bez naknade, privremeno ograničenje usluge jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 3 mjeseca.

Korisnik može tražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, operator je obavezan privremeno isključenje izvršiti u roku od 5 radnih dana od dana prijema zahtjeva.

Član 30. Trajno isključenje

ONE može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa Korisnikom kako je naprijed navedeno u ovim Opštim uslovima, kao i u sledećim slučajevima:

- ukoliko Korisnik ne otkloni posledice učinjenih prekoračenja u korišćenju usluga u roku koji odredi ONE a sa kojim je Korisnik prethodno upoznat;
- 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 pretplatnički broj ili mogućnost korišćenja usluga 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 ne potpiše i 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 ONE utvrdi da se radi o posebno grubo zloupotrebi prava Korisnika, tako da se od Korisnika nadalje ne može očekivati savjesno postupanje prilikom korišćenja usluga ONE.

Korisnik je dužan u slučaju trajnog isključenja usluge i raskida ugovora pisanim ili elektronskim putem obavijestiti Korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

ONE zadržava pravo da Korisniku koji je koristio usluge kompanije ONE u skladu sa zakonom i Opštim uslovima a čiji je broj trajno isključen, omogući ponovno korišćenje istog pretplatničkog broja pod uslovom izmirenja eventualnih zaostalih dugovanja u propisanim rokovima.

Član 31. Dostupnost usluga za osobe sa invaliditetom

ONE će licima sa invaliditetom omogućiti pristup i dostupnost elektronskih komunikacionih usluga.

ONE će u okviru svojih objektivnih tehničkih mogućnosti obezbijediti Korisnicima sa invaliditetom: pristup svim pozivnim brojevima hitnih službi, kao i dostupnost odgovarajuće terminalne opreme; redovno obavješćavanje o svim pojedinostima usluga koje su namijenjene toj grupi Korisnika; internet stranice, portale i aplikacije pristupačne osobama sa invaliditetom; na zahtjev Korisnika obezbijedi izradu i dostavljanje ugovora, računa ili druge dokumentacije u formatu pristupačnom korisniku; komunikacioni kanal prilagođen osobama sa oštećenjem sluha ili govora; prioritarno otklanjanje

kvarova za korisnike sa invaliditetom; pristupačan način podnošenja prigovora, alternativan klasičnom pisanom obliku.

ONE će svoje internet stranice, portale i mobilne aplikacije učini pristupačnim osobama sa invaliditetom na način što će osigurati:

- dostupnost svih funkcionalnosti putem tastature,
- alternativne tekstualne opise za slike i ikone,
- titlove i transkripte za video i audio sadržaje,
- mogućnost podešavanja boja, kontrasta i veličine fonta,
- jednostavan jezik za osobe sa kognitivnim poteškoćama,
- mehanizme za povratne informacije o pristupačnosti i rad na uklanjanju prepreka.

U vezi terminalne opreme ONE će obezbijediti:

- dostupnost terminalne opreme i pomagala koja omogućavaju korišćenje usluga osobama sa invaliditetom.
- stručnu pomoć pri izboru opreme kao i upućivanje korisnika na specijalizovane dobavljače ukoliko oprema nije komercijalno dostupna.
- alternativna rješenja bez dodatnih troškova, ukoliko proizvodi ili usluge ne ispunjavaju tehničke zahtjeve pristupačnosti.
- kompatibilnost sa pomoćnim tehnologijama uređaja.

Isključena je svaka diskriminacija krajnjih korisnika zasnovana na invaliditetu prilikom sklapanja i izvršavanja ugovora o pružanju usluga.

ONE planira, obezbjeđuje i pruža usluge na način koji omogućava krajnjim korisnicima sa invaliditetom jednak ili olakšan pristup uslugama i mrežama, uz jednake uslove kvaliteta, dostupnosti i cijene kao za ostale Korisnike.

ONE će obezbijediti prioritet Korisnicima sa invaliditetom prilikom ostvarivanja prava pristupa mreži.

ONE neće ograničiti ili usloviti pravo lica sa invaliditetom na izbor bilo kog tarifnog paketa ili usluge iz svoje ponude.

Korisnicima sa invaliditetom biće omogućena pretplata na bilo koju uslugu pod istim uslovima kao i ostalim korisnicima, uz obezbijeđeno prilagođavanje komunikacije i informacija o njihovim potrebama.

ONE preduzima razumne mjere, u okviru tehničkih mogućnosti, za uklanjanje ili smanjenje prepreka u korišćenju usluga krajnjim korisnicima sa invaliditetom.

Član 32.

Rješavanje sporova i primjena propisa

Za sve sporove između ONE i Korisnik koji su pravna lica ili preduzetnici nadležan je Privredni sud Crne Gore. Za sve sporove između kompanije ONE i Korisnik koji su fizička lica, ugovara se nadležnost Osnovnog suda u mjestu zaključenja ugovora.

Na odnose između kompanije ONE i Korisnika usluga koji nijesu regulisani ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama i drugi važeći zakoni i podzakonski akti Crne Gore.

Član 33.

Početak primjene

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici www.1.me dana 01.07.2026. godine.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na sve Korisnike usluga danom objavljivanja.

Za One Crna Gora DOO