

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

I UVODNE ODREDBE

Član 1.

Predmet i primjena

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

Opšti uslovi su obavezujući za ONE i sve Korisnike i primjenjuju se na njihove ugovorne odnose u vezi sa korišćenjem elektronskih komunikacionih usluga. Potpisivanjem ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa sadržinom i da je saglasan sa primjenom ovih Opštih uslova. U poslovnica ONE biće istaknuta obavještenja kojima se Korisnicima ukazuje na koji način se u svakom trenutku mogu upoznati sa sadržinom Opštih uslova, vrsti usluga, cijenama i načinom tarifiranja. Dijelovi ovih Opštih uslova sadržani u pojedinim poglavljima ili članovima čiji naslov ukazuje da se radi o posebnoj grupi usluga ili posebnoj grupi Korisnika primjenjuje se samo na označenu grupu.

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, a naročito se odnose na: usluge govorne komunikacije, prenosa podataka, roaming usluge, usluge SMS-a. Dodatne usluge i usluge sa posebnom tarifom navedene su u članovima 34 i 35 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.

Roming je usluga koja omogućava korišćenje mobilne usluge u inostranstvu, i to: govorne pozive, slanje i prijem SMS-ova, usluge govorne pošte i usluga prenosa podataka (interneta).

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 unapređenja korisničkog iskustva.

Korisnici usluga mogu biti fizička i pravna lica odnosno korisnici prepaid i postpaid usluga. Prepaid korisnik je korisnik koji unaprijed plaća uslugu. Korisnik prepaid usluge ima pravo na iste uslove korišćenja usluga kao postpaid korisnik, ako se radi o istoj vrsti usluge i ako je to u konkretnom slučaju primjenjivo. Postpaid korisnik je korisnik koji zaključuje ugovor i plaća uslugu po ispostavljenom računu.

Član 2.

Transparentnost, izmjene i dopune Opštih uslova

Opšte uslove, ONE će objaviti 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 dopunjava i mijenja radi usklađivanja sa promjenama zakona, drugih obavezujućih opštih akata, poslovne politike kompanije ONE i potreba Korisnika, nakon

prethodno pribavljene saglasnosti Agencije. ONE će o izmjenama i dopunama Opštih uslova upoznavati Korisnike 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, ONE će početi da ih primjenjuje na postojeće Korisnike protekom roka od trideset (30) dana od dana njihovog objavljivanja. Ako su izmjene Opštih uslova povoljnije za Korisnike, primjenjuju se danom objavljivanja, nakon dobijanja saglasnosti Agencije.

Prava i obaveze iz Opštih uslova jednako se primjenjuju na fizička i pravna lica. U dijelu koji se odnosi na zaštitu prava potrošača prema Zakonu o zaštiti potrošača, odnosi se samo na fizička lica. Informacije iz ovih uslova biće obezbijeđene u odgovarajućem formatu i Korisnicima koji su preduzetnici, mala privredna društva i neprofitne organizacije ako se nisu izričito odrekli tog prava.

Član 3. Ugovor sa Korisnicima

3.1. Korisnici (pravna lica) prije zaključenja ugovora podnose zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa na odgovarajućem obrascu. Korisnici (fizička lica) zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa podnose usmenim putem.

Prije zaključenja ugovora ONE je ovlašten da izvrši provjere ispunjenosti uslova 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 Korisnik maloljetna osoba ili osoba kojoj je oduzeta poslovna sposobnost odnosno ako je Korisnik osoba ograničene poslovne sposobnosti koja nema potrebnu saglasnost roditelja, staratelja ili zakonskog zastupnika. Ako lice bez poslovne sposobnosti na prevaran način zaključi ugovor, taj ugovor će se smatrati ništavim a sav teret ništavosti pada na to lice odnosno na njenog zakonskog zastupnika;
- ako je ONE već raskinuo pretplatnički 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 pretplatničke terminalne opreme, ili ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Korisniku omogućile traženi nivo usluge;
- ako postoji sumnja da Korisnik pomoću SIM kartice/eSIM profila ONE, pruža ili ima namjeru pružati vlastite maloprodajne elektronske komunikacione ONE usluge na tržišnoj osnovi, odnosno vršiti dalju preprodaju usluga pa se u svakom slučaju više ne može smatrati Korisnikom usluga u smislu ovih uslova;
- u slučaju da Korisniku iz opravdanih razloga ne bude odobren zahtjev za prenos broja u mrežu ONE.

3.2 Zaključenje ugovora

Korisnički odnos u mobilnoj mreži ONE 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, SIM kartici/eSIM profilu, te podatke o ugovorenim uslugama, odnosno tarifnom paketu i dodatnim ugovorenim uslugama, kao i podatke o trajanju ugovora i uslovima za prijevremeni raskid.

Ugovor između ONE i Korisnika smatra se zaključenim potpisivanjem ugovora i sažetka ugovora ili nakon što Korisnik dostavi potvrdu svoje saglasnosti za zaključivanje 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.

3.3. Način zaključenja ugovora

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

Što se tiče mjesta zaključenja, Korisnik može zaključiti ugovor u poslovnim prostorijama ONE, van poslovnih prostorija i na daljinu.

Zaključenje ugovora, izmjene ugovora, aktiviranje tarifnih dodataka kao i aktiviranje dodatnih servisa elektronskih usluga, moguće je izvršiti na daljinu putem interneta i putem telefona kao i putem digitalnog potpisa na tabletu, u skladu sa važećim propisima.

3.3.1. Ugovori na daljinu i ugovori van poslovnih prostorija

ONE će u skladu sa tehničkim mogućnostima, omogućiti 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 raskid; pravu na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana bez navođenja razloga; obavezi Korisnika da vrati terminalnu opremu, rokove za vraćanje ako je terminalna oprema isporučena Korisniku; mjere u kojoj 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, SMS poruke 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 prodajni objekat ONE, ugovor se može zaključiti potpisivanjem ugovora. U ime ONE ili Korisnika ugovor može potpisati treće lice koje je ovlašćeno za zaključenje ugovora u ime ONE /Korisnika.

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

3.3.2 Ugovori na daljinu - putem interneta ili putem telefona

Ugovor na daljinu (putem interneta ili putem telefona) smatra se sklopljenim kada Korisnik dostavi ONE potvrdu saglasnosti za zaključenje ugovora, nakon prijema ugovorne dokumentacije. Potvrdu saglasnosti za zaključenje ugovora Korisnik može dati na način naveden u 3.3.1

U cilju zaključenja ugovora na daljinu putem telefona, osoba koja predstavlja ONE u telefonskom razgovoru obavijestit će Korisnika o sljedećem:

- da ugovor može zaključiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati Korisnik;
- da Korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona prihvata ponudu za zaključenje ugovora na daljinu, te da će o ugovorenoj usluzi dobiti ugovornu dokumentaciju;
- da se razgovor snima;
- prije okončanja razgovora ONE mora dobiti nedvosmisleni potvrdu od Korisnika da pristaje na zaključenje ugovora na daljinu;
- osnovne elemente ponude koje su iste kao u slučaju zaključenja ugovora na daljinu posredstvom internet stranice,
- da Korisnik mora dati saglasnost nakon primanja ugovorne dokumentacije, kako bi ugovor bio zaključen i na koje načine može dati potvrdu saglasnosti;
- da Korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao saglasnost na ugovornu dokumentaciju, kao i moguće načine raskida ugovora;
- osnovne informacije o mogućnosti promjene operatora.

U slučaju aktiviranja dodatnih opcija u okviru postojećeg ugovora, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg ugovora niti vrsta ugovorene usluge, ONE će na jasan i transparentan način obavijestiti Korisnika prije aktivacije opcije o načinu aktivacije opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije, pri čemu Korisnik mora dati izričitu potvrdu za aktivaciju iste. Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo Korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.

3.3.3 Digitalni potpis na 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 zaključenjem ugovora na daljinu odnosno van poslovnih prostorija, već samo se daje mogućnost Korisniku 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 da li želi dokument potpisati digitalnim potpisom ili svojeručno u pisanoj formi na papiru.

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 mobilnom uređaju imati instaliran PDF čitač, za koji je sam odgovoran.

ONE nema obavezu omogućiti 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.

3.4. Trajanje ugovora

Ugovor može da se zaključi na određeno i neodređeno vrijeme.

Korisnik i ONE mogu zaključiti Ugovor s posebnom odredbom o minimalnom obaveznom trajanju korisničkog odnosa u kom slučaju vrijeme obaveznog trajanja ne može biti duže od dvije godine. ONE nudi i ugovore u trajanju od jedne godine i ugovore na neodređeno vrijeme bez minimalnog perioda trajanja. Takođe, ONE omogućava Korisnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraće periode, shodno uslovima korišćenja pojedinih usluga i potrebama Korisnika.

Usluga se aktivira u roku od 8 dana od dana prihvatanja ponude od strane Korisnika, ukoliko postoje tehnički uslovi i mogućnosti.

Po isteku minimalnog perioda trajanja, na koji se Korisnik obavezao da ostane u pretplatničkom odnosu sa kompanijom ONE, Korisnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom ugovoru kao ugovoru

na neodređeno vrijeme, dok Korisnik ne otkaže dalju primjenu ugovora i usluga. Nakon isteka minimalnog perioda trajanja prestaje primjena benefita/popusta koji su bili osnov za zaključenje minimalnog perioda trajanja ugovora. Istekom minimalnog perioda trajanja ugovora Korisnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku bez plaćanja bilo kakve naknade, osim dospjelih obaveza. ONE će obavijestiti 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.

3.5 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 o uslovima korišćenja usluge, koji su sastavni dio ugovora, jasno odrediti trajanje 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.

Kod ugovora za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa internetu, uz uslov obaveznog minimalnog trajanja ugovora, ONE će obezbijediti probni period korišćenja usluge u trajanju od najmanje 5 dana i u okviru tog perioda Korisniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

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.

II POSTPAID UGOVOR

Član 4.

Legitimisanje prije zaključenja ugovora

Prilikom zaključenja ugovora Korisnik je dužan da se prethodno kod ONE legitiše (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 državljanstava potreban je identifikacioni dokument predviđen važećim propisima.
- Pravna lica i preduzetnici na osnovu izvoda iz registracije kod Centralnog registra privrednih subjekata 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 fizičko lice u ime i za račun drugog fizičkog lica, neophodno je da pri zaključenju ugovora priloži na uvid original punomoćja ovjerenog od strane ovlašćenog notara/suda za konkretno preduzimanje pravne radnje na koju se punomoćnik ovlašćuje.

Član 5.

Provjera urednog plaćanja i sredstva obezbjeđenja

Započinjanjem postupka za pružanje 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 na osnovu raspoloživih podataka i dokumentacije.

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 pružanja svojih usluga i o tome obavijestiti Korisnika. Sve navedene provjere i ograničenja ONE može vršiti i za postpaid i za prepaid Korisnike.

ONE zadržava pravo da od Korisnika zahtijeva sredstava 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 obezbijedila 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 mobilne 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 SIM karticu/eSIM profil dodijeljenu Korisniku usluga.

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

Član 6.

Plaćanje i mjere usled neizmirenja dugovanja

Korisnik je dužan da plati naknadu za usluge izvršene od strane kompanije ONE (u daljem tekstu: usluge) i terminalnu opremu, do dospelja duga. Ažuriranje obračuna pruženih usluga vrši se poslednjeg dana u mjesecu za tekući mjesec. Ukoliko se zbog objektivnih okolnosti (neblagovremeno dostavljanje podataka od strane roaming partnera i sl.) koje ONE nije mogao predvidjeti, dio saobraćaja ostvaren u tekućem mjesecu ne može prikazati u računu/listingu za tekući mjesec, obračun ovoga saobraćaja vrši se u narednom mjesecu.

Račun dospijeva za plaćanje svakog 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 Korisniku zaračuna zateznu kamatu, počev od prvog dana nakon dospelja računa. ONE šalje Korisniku opomenu zbog neizmirenih dugovanja (u daljem tekstu: opomena), odmah po dospelju računa, u elektronskom (SMS /e-mail) ili pisanom obliku. Opomenom ONE obavještava Korisnika o mogućem privremenom isključenju usluga i plaćanju nakande u slučaju neizmirenih dugovanja u roku od 30 dana od dostavljanja opomene.

U slučaju da Korisnik ne plati račun u roku od 30 dana počev od dana dostavljanja opomene, ONE je ovlašćen Korisniku privremeno ograničiti uslugu (**privremeno isključenje**), izuzev dolazni saobraćaj (pozivi i SMS) kada se Korisnik nalazi u Crnoj Gori, pristup i korišćenje broja za pozivanje u hitnim slučajevima „112“ kao i broja 1700 (korisnički servis). Korisniku će se ostaviti rok do 60 dana od dana privremenog isključenja da plati dospjele obaveze. Ukoliko Korisnik u ostavljenom roku izvrši svoje obaveze, ONE će ponovo aktivirati privremeno ograničene usluge uz naplatu 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 dospjela neplaćena potraživanja.

U periodu dok traje privremeno isključenje, ONE ima pravo da naplati mjesečnu pretplatu, rate za terminalnu opremu, naknadu za ponovno uključanje 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 uključanje usluge. Nakon isteka ovoga roka ugovor se jednostrano raskida, ukoliko ne bude drugačije dogovoreno sa Korisnikom.

Član 7. **Račun za pružene usluge**

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

Elektronska forma računa je osnovna (putem Moj ONE aplikacije, e-mail-a ili SMS-a), 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, SMS i internet, pozive prema brojevima usluga sa dodatom vrijednošću i pozive za prenos podataka, vrstu i iznos druge pružene usluge, naznaku dospelja računa, posledice neplaćanja računa u roku dospelja 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 dospelja. ONE će na zahtjev Korisnika, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostaviti detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima.

Postpaid Korisnici svoj račun mogu platiti na sledeći način:

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

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.

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 uručenja 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.

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 u ONE poslovnici/ili Pošti Crne Gore i/ili kod drugog ovlašćenog pravnog lica koje je ovlašćeno od strane ONE za davanje podataka o dugu Korisnika.

Korisniku (pravnom licu) koji ima zaključen ugovor za veći broj pojedinačnih SIM kartica/eSIM profila ONE, za korisnike koji su kod pravnog lica u radnom ili drugom odgovarajućem odnosu (zaposleni), ONE može ispostaviti zbirni račun za sve ove brojeve i za iznose duga koji po ugovoru padaju na pravno lice (CR/SB). Ukoliko postoji odgovornost plaćanja zaposlenog za dio pružene usluge, ONE izdaje pojedinačne račune ovim korisnicima za iznos duga za koji su odgovorni (preko iznosa do kojeg se pravno lice ugovorom obavezalo).

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 podatak o SIM kartici i sl.).

7.1 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 (dvanaest) mjeseci unazad.

Ukoliko Korisnik zahtijeva izdavanje listinga više od jednom mjesečno korisnik je u obavezi da plati izdavanje listinga 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 ONE 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 8. 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 posljednja 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, u pisanoj formi preko pošte na adresu kompanije ONE: 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 odnosno isteka roka za prijem odluke, obrati Agenciji zahtjevom za vansudsko rješavanje spora, u pisanoj ili elektronskoj formi.

Ako Korisnik ospori račun ONE u sudskom ili vanskudskom postupku, a platio je nesporni dio računa i uredno i dalje plaća sve naredne nesporne račune, ONE neće isključiti Korisnikovu SIM karticu/eSIM profil, 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 Korisnikovu SIM karticu/eSIM profil, 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 vanskudskog 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 vanskudskog 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.

O ishodu prigovora vezanog za servisiranje uređaja, ONE će obavijestiti Korisnika na trajnom mediju uključujući i SMS poruku. Korisnik je dužan da uređaj koji je predat kompaniji ONE radi servisiranja preuzme u roku od 20 dana od prijema obavještenja, nakon čega ONE ne snosi odgovornost za uređaj.

Korisnik usluga koji je podnio prigovor na kvalitet pružene mobilne usluge ONE, može tražiti naknadu štete ako se utvrdi da je kvalitet pružene mobilne usluge ONE manji od propisanog kvaliteta.

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

Član 9.

Kupovina terminalne opreme uz ugovor

Korisnik ima mogućnost da se prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, tokom trajanja korisničkog odnosa, ukoliko nema dugovanja, opredijeli za kupovinu terminalne opreme (mobilnog telefona, modema, tablet uređaja, lap topa, rutera, TV-a, sata, dodatne opreme i sl.) iz ponude kompanije ONE, po tržišnim ili povlašćenim cijenama iz važećeg cjenovnika.

Na zahtjev 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.

Terminalna oprema se može kupiti na rate u skladu sa pravilima ONE o kupovini na rate, koja se nalaze u svim prodajnim objektima i na sajtu www.1.me. U slučaju prestanka trajanja ugovora (raskida, otkaza i dr.) sve neplaćene rate dospijevaju odmah na naplatu. Ukoliko se ugovor raskida prije isteka minimalnog perioda zbog razloga za koje je ONE odgovoran (izmjene ugovorenih uslova koje su nepovoljnije za Korisnika), korisniku će se omogućiti plaćanje preostalih rata za terminalnu opremu na ugovoreni način.

Ukoliko odluči da iskoristi navedenu pogodnost kupovine po povlašćenim cijenama, Korisnik je dužan da ONE plati povlašćenu cijenu za izabrani tip terminalne opreme po važećem cjenovniku za odabrani tarifni paket.

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.

U slučaju servisiranja telefona tokom roka u kome ONE odgovara za saobraznost uređaja, ONE će u roku od tri radna dana od prijema mobilnog telefona obezbijediti Korisniku zamjenski mobilni telefon.

Zamjenski mobilni telefon iz prethodnog stava je mobilni telefon bilo koje klase raspoloživ na prodajnom mjestu u kome je Korisnik predao svoj mobilni telefon na servisiranje. Korisnik je dužan da nakon popravke vrati zamjenski uređaj u istom stanju u kojem ga je preuzeo. U slučaju podnošenja prigovora

na ispravnost 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/ponudi, prilikom preuzimanja kupljene opreme od ONE kao prodavca, Korisnik potvrđuje da je primio novi (neupotrebljiv) uređaj za koji je ONE obezbijedio reklamaciju uređaja i opreme u skladu sa važećim propisima, a u zavisnosti od modela i proizvođača.

ONE ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfiguriše, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obilježi svojim zaštitnim znakom (žigom). ONE ima pravo da ograniči (kodira) rad terminalne opreme tako da se može koristiti isključivo u ONE elektronskoj komunikacionoj mreži i to kako za postpaid tako i za prepaid korisnike. ONE je dužan u trenutku raskida ugovora, na zahtjev postpaid Korisnika bez naknade omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama. Prepaid Korisnik ovo pravo može ostvariti nakon 12 mjeseci od kupovine terminalne opreme, uz dostavljanje računa/dokaza da je oprema kupljena kod ONE, u roku od 5 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Član 10.

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, ukoliko drugačije nije ugovoreno ugovorom. 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 omogućiti 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.

Član 11.

Raskid ugovora

11.1 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 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 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 obavještenja 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 prijevremeni 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 Korisnika ili su isključivo administrativne prirode i ne utiču negativno na 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 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.

11.2 Raskid ugovora od strane ONE

ONE može raskinuti ugovor iz razloga navedenih u članovima 38. i 41. Ovih Opštih uslova kao i iz sledećih razloga:

- u slučaju da Korisnik ne izvršava obaveze iz ugovora;
- ako je adresa Korisnika za dostavu računa i obavještenja 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 obavještenja 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;
- ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke terminalne opreme ni nakon 60 dana od dana privremenog ograničenja usluge;
- korisnik ne podmiri dospelu, a neosporeno dugovanje za obavljene elektronske komunikacione usluge u roku od 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.

Korisnik je u svakom slučaju dužan da kompaniji ONE plati potraživanja koja su nastala u periodu do raskida Ugovora, uključujući sve preostale rate za kupljenu terminalnu opremu.

Raskidom ugovora ONE će deaktivirati SIM karticu/eSIM profil Korisnika usluge. Prava i obaveze između ONE i korisnika prepaid usluge prestaju trenutkom deaktivacije SIM kartice/eSIM profila Korisnika u mreži ONE.

Član 12.

Ustupanje – prenos ugovora

Korisnik može pretplatnički broj (uključujući sva stečena prava i obaveze iz ugovora) ustupiti trećem licu (fizičko ili pravno lice). Ustupanje se vrši na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika (ustupioca) koji mora da sadrži pisanu saglasnost lica kome se broj ustupa (primalac). Ustupanje se vrši isključivo uz prethodnu saglasnost ONE, pod uslovom da je Korisnik (ustupilac) izmirio sve svoje dospjele obaveze prema ONE. ONE može sa novim Korisnikom (primalac) zaključiti novi ugovor. Ukoliko se ne zaključi novi ugovor primjenjuje se postojeći ugovor (koji se ustupa), osim ličnih podataka o Korisniku.

Prenos ugovora može se izvršiti i elektronskim putem, ukoliko su ispunjeni uslovi za identifikaciju Korisnika.

ONE će izvršiti ustupanje/prenos ugovora u roku od tri (3) radna dana od dana prijema potpunog zahtjeva. Korisnik (ustupilac) je dužan da plati račun za korišćenje mobilnih usluga ONE u mjesecu u kome je izvršeno ustupanje ugovora do dana izvršenja prenosa, a novi Korisnik (primalac) obavezan je platiti račun za korišćenje mobilnih usluga nakon izvršenog ustupanja, što podrazumijeva i pripadajući iznos mjesečne naknade, odnosno pripadajući iznos mjesečnog paketa i iznos naknade za pristup mobilnoj mreži za taj mjesec, te sve ostale naknade za usluge.

Nakon ustupanja ugovora, raniji Korisnik ostaje odgovoran za obaveze nastale do trenutka ustupanja, a za obaveze nastale od trenutka ustupanja, postaje odgovoran novi Korisnik.

Član 13. Promjena operatora i prenos broja

Zahtjev za promjenu operatora u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži predstavlja zahtjev Korisnika da promijeni pružaoca usluga mobilnih elektronskih komunikacija koji može sadržati i uslugu prenosa broja kao dio postupka promjene operatora. ONE će Korisniku omogućiti prenos broja iz druge javne mobilne elektronske komunikacione mreže (postojeći operator) u mrežu ONE (novi operator), i iz mreže ONE (postojeći operator) u drugu javnu mobilnu 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 uplata 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 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 14.

Sukcesija Korisnika zbog smrti ili prestanka postojanja

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

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

III PREPAID UGOVOR

Član 15.

Način zaključenja

Korisnik i ONE zaključuju prepaid ugovor radi korišćenja prepaid usluga ONE. Ugovor se smatra zaključenim evidentiranjem podataka u „obrazcu za registraciju korisnika usluge javnih elektronskih komunikacionih mreža” (obrazac) od strane Korisnika odnosno „self registracijom” i aktiviranjem SIM kartice/e-SIM profila od strane ONE za izabrani tarifni paket. Evidentiranje podataka u obrascu vrši se u pisanoj ili elektronskoj formi. Sa sadržinom prepaid ugovora Korisnici se mogu upoznati na sajtu www.1.me i u ONE poslovnica. Korisnik može kupiti prepaid tarifni paket, koji sadrži SIM karticu / e-SIM profil, na maloprodajnom mjestu kod ovlašćenih prodavaca ili u ONE poslovnici ili online. Zaključenjem prepaid ugovora Korisnik prihvata primjenu ovih Opštih uslova.

Dopunu prepaid računa korisnik može vršiti kupovinom prepaid vaučera, elektronskom dopunom, transferom novca. ONE utvrđuje vrijednost korisničkog vaučera (minimalna/maksimalna), vrijednost ostalih dopuna prepaid računa o čemu će blagovremeno obavijestiti Korisnika na sajtu www.1.me i u ONE poslovnica.

Član 16.

Način plaćanja i uslovi validnosti

Prepaid Korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima, vrši dopunu prepaid računa. Rokovi validnosti i uslovi dopune računa, uslovi dostupnosti i uslovi povrata neiskorišćenih sredstava, definisani su dokumentom „Uslovi validnosti dopuna za prepaid korisnike” (uslovi validnosti). Ukoliko Korisnik ne izvrši dopunu u roku, ONE ima pravo da privremeno ograniči pružanje usluga, a u slučaju da ni u naknadnom roku navedenom u uslovima validnosti, prepaid Korisnik ne izvrši dopunu, ONE može da trajno deaktivira broj i SIM karticu/eSIM profil prepaid Korisnika. Uslovi validnosti za pojedine tarifne pakete dostupni su korisnicima u ONE poslovnicama odnosno službi za Korisnike kao i na internet stranici www.1.me. Trajanje korisničkog odnosa nakon aktivacije ili dopunjavanja novčanog iznosa računa neće biti kraće od 90 dana. Ukoliko Korisnik ne izvrši dopunu duže od 90 dana preostala sredstva na računu neće biti dostupna. Korisnik može da traži povraćaj ovih sredstava, a zahtjev za povraćaj Korisnik podnosi se u poslovnici ONE na propisanom obrascu. Neiskorišćena sredstva Korisniku se vraćaju prebacivanjem sredstava na prepaid broj, prema zahtjevu Korisnika ili uplatom na dostavljeni žiro račun. Zahtjev se može podnijeti u roku od 30 dana od isteka validnosti računa, deaktivacije broja odnosno prenosa broja u drugu mrežu odnosno do isteka roka za aktivaciju vaučera.

ONE će Korisnika prilikom aktivacije usluge upoznati sa uslovima poslovanja, cijenama i rokovima trajanja korisničkog odnosa. Korisnik nema pravo na povrat neiskorišćenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane ONE u sklopu posebnih uslova ONE. ONE zadržava pravo da trajno deaktivirani broj, ponovo iskoristi i novu SIM karticu/ e-SIM profil dodijeli novom Korisniku.

U slučaju da u roku od 6 mjeseci, od dana kupovine prepaid paketa, SIM kartica/ e-SIM profil nije aktiviran od strane Korisnika, ONE zadržava pravo da iste trajno deaktivira i ponovo iskoristi broj, a zaključeni prepaid ugovor smatraće se automatski raskinutim, bez obaveze ONE da Korisniku izvrši povraćaj cijene prepaid paketa ili isplati bilo koju drugu naknadu. Dio ovih opštih uslova koji se donosi na postpaid Korisnike (reklamacije, kupovina terminalne opreme, ustupanje ugovora, prenos broja, sukcesija) odnosi se i na prepaid Korisnike u situacijama kada je to primjenjivo.

IV DOSTUPNOST USLUGA ZA KORISNIKE SA INVALIDITETOM

Član 17.

ONE će licima sa invaliditetom omogućiti pristup i dostupnost javnih 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 mobilne aplikacije pristupačne osobama sa invaliditetom;
- na zahtjev korisnika izradu i dostavljanje ugovora, računa ili druge dokumentacije u formatu pristupačnom korisniku;
- komunikacioni kanal prilagođen osobama sa oštećenjem sluha ili govora;
- prioritetno 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 rešenja bez dodatnih troškova, ukoliko proizvodi ili usluge ne ispunjavaju tehničke zahtjeve pristupačnosti;
- kompatibilnost sa pomoćnim tehnologijama uređaja.

Isključena je svaka diskriminacija Korisnika zasnovana na invaliditetu prilikom sklapanja i izvršavanja ugovora o pružanju usluga. ONE planira, obezbeđuje i pruža usluge na način koji omogućava 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 Korisnicima sa invaliditetom.

V SIM KARTICA/eSIM PROFIL I PODACI O KORISNIKU

Član 18.

Vrste kartica, raspolaganje i zamjena

Prava i obaveze iz ugovora (postpaid i prepaid) počinju teći trenutkom aktivacije SIM kartice/eSIM profila. SIM kartica može biti u materijalnom i elektronskom obliku (eSIM profil). Svi pojmovi i pravila u ovim opštim uslovima koji se odnose na SIM karticu podrazumijevaju karticu u materijalnom obliku i eSIM karticu, na način koji je primjenjiv. Za vrijeme korištenja mobilnih usluga od strane Korisnika, ONE zadržava pravo vlasništva na pretplatničkom broju koji se koristi u SIM kartici/eSIM profilu.

Instalacija eSIM profila vrši se samo u uređajima koji podržava eSIM tehnologiju. eSIM profil se može kupiti u ONE prodajnim objektima i online, a preuzimanje se može izvršiti na sledeće načine:

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

eSIM usluga se može koristiti nakon aktivacije eSIM profila. Aktivacija eSIM profila je odgovornost Korisnika. Uputstvo za aktivaciju eSIM-a profila (Uputstvo) kao i druge potrebne informacije za korišćenje eSIM usluge biće dostupne Korisnicima na internet sajtu www.1.me.

Nakon prestanka ugovornog odnosa sa Korisnikom, ONE ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodijeli drugom Korisniku, nakon isteka obaveznog roka od 30 dana. Korisnici su dužni da odmah nakon prestanka korisničkog odnosa obavijeste sva lica koja su na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavce i sl.), da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer Korisnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom Korisniku kome pretplatnički broj bude dodijeljen, snosi raniji Korisnik pretplatničkog broja. Korisnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi Korisnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti ONE, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

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

ONE će na zahtjev Korisnika obezbijediti zamjenu oštećene SIM kartice/e SIM profila novim, po cijeni važećoj u trenutku zamjene.

Korisnik je obavezan da izmiri sve troškove nastale korišćenjem SIM kartice/eSIM profila i odgovoran je za svaku zloupotrebu SIM kartice/e SIM profila i mobilnih uređaja koji koristi, od momenta kada je iste primio od ONE.

Korisnik nema pravo da preprodaje, pozajmljuje ili na drugi način ustupa državinu na SIM kartici/eSIM profilu, pretplatničkom broju, mobilnom telefonu, modemu ili drugom uređaju koji je radi korišćenja usluga pribavio od ONE, kao i da na bilo koji način preprodaje ili distribuira usluge ONE čije korišćenje mu je omogućeno osim u svrhe i na način predviđen važećim propisima.

Član 19.

Gubitak SIM kartice/eSIM profila

U slučaju da je SIM kartica/ eSIM profil izgubljena ili ukradena, Korisnik je dužan da o tome odmah obavijesti ONE pozivanjem Službe za kontakt sa Korisnicima 1700, koja je dužna da odmah nakon utvrđivanja identiteta Korisnika onemogućiti (suspenduje) korišćenje izgubljene SIM kartice/eSIM. Korisnik koji ne prezentuje ONE podatke neophodne za potvrdu njegovog identiteta ne može se pozivati na prava iz stava 4 ovoga člana.

Korisnik je dužan da u roku od 24 sata elektronskim putem (korisnickiservis@1.me odnosno mail prodajnog objekta u kome se vrši potvrda zahtjeva) ili u pisanoj formi potvrdi zahtjev za suspenziju broja u nekoj od ONE poslovnica. Broj će ostati suspendovan sve dok Korisnik ne odobri ponovno priključenje koje treba da prezentuje ONE u pisanoj formi, najkasnije u roku od 8 dana od dana suspenzije.

ONE će na pisani zahtjev Korisnika izvršiti zamjenu izgubljene ili ukradene SIM kartice/ eSIM profila po cijeni važećoj u trenutku zamjene.

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

Član 20.

Korisnički servis

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

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

Korisnik se može obratiti ONE preko zvanične ONE Instagram i Facebook stranice, kao i pozivom na broj 1700. 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.

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

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, putem Moj ONE aplikacije, na internet stranici www.1.me i u ONE poslovnicama.

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

ONE će Korisniku usluga pružati korisničku podršku 24 sata, za sve potrebne informacije vezane za prijavu i otklanjanja smetnji i kvarova pozivom na broj 12769 ili na e-mail adresu korisnickiservis@1.me.

Informacije za korišćenje eSIM usluge dostupne su korisnicima na internet sajtu www.1.me.

Informacije o nivou potrošnje usluga iz tarifnog paketa dostupni su preko Moj ONE Aplikacije ili preko USSD koda: *126# za postpaid, *147# ili 14147 za prepaid uz naknadu prema cjenovniku.

Član 21. Dodjela brojeva

ONE određuje brojeve koje dodjeljuje Korisnicima prema raspoloživom planu numeracije. ONE može bez saglasnosti Korisnika ranije dodijeljeni broj izmijeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavijesti Korisnika, najkasnije 15 dana prije planirane promjene broja, u slučaju promjene i izmjene plana numeracije i resursa numeracije dodijeljenih od strane Agencije. ONE može na zahtjev Korisnika izmijeniti dodijeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećem cjenovniku.

Član 22. Registracija

Registracija Korisnika elektronskih komunikacija vrši se popunjavanjem Obrasca "Registracija korisnika usluga javnih elektronskih komunikacionih mreža" koja se vrši u pisanoj ili elektronskoj formi (popunjavanje obrasca). Popunjavanjem obrasca Korisnik daje kompaniji ONE saglasnost za prikupljanje i dalju obradu ličnih podataka koji su navedeni u obrascu odnosno ugovoru i/ili drugom dokumentu koji su Korisnik i ONE sačinili u postupku zaključenja ugovora. 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.

Registracija Korisnika može se izvršiti u prodajnim objektima ONE odnosno u prodajnim objektima ovlašćenih prodavaca koji prodaju usluge ONE odnosno online. U cilju pružanja usluga putem SIM / eSIM profila ONE bez prisustva Korisnika na mjestu zaključenja ugovora, Korisnici mogu online sami da izvrše registraciju (self-registracija).

VI PRAVA KORISNIKA

Član 23. 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 na ONE internet adresi 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 24. Povjerljivost i obrada ličnih podataka

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 radi obračuna i izrade računa, naplate usluga, oglašavanje i prodaju sopstvenih usluga, pružanje usluga sa dodatom 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 dodatom vrijednosti, vršiti obradu podataka Korisnika u obimu i trajanju potrebnom za promociju kao i koristiti pozivne automate i elektronsku poštu u cilju direktnog marketinga, samo uz prethodnu saglasnost korisnika. Imajući u vidu pozitivne propise u Crnoj Gori, ova saglasnost može biti data i u elektronskoj formi i u tom cilju ONE može kreirati aplikaciju dostupnu Korisniku na njegovom mobilnom uređaju, 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 ONE, lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese reklamaciju nadležnoj službi 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 25. Roaming

Korisnik ima pravo upotrebe SIM kartice/eSIM profila na području mobilne mreže drugih operatora u inostranstvu.

Svi Korisnici ONE, imaju pravo da u mrežama javnih mobilnih operatora koji svoje maloprodajne usluge pružaju u regionu Zapadnog Balkana (Bosna i Hercegovina, Republika Srbija, Republika Sjeverna Makedonija, Republika Albanija i Kosovo) koriste regulisanu maloprodajnu uslugu roaminga po uslovima fer politike korišćenja zavisno od tarifnog paketa, o čemu se Korisnici mogu informisati kroz posebne uslove.

Pravo iz prvog stava Korisnik ostvaruje u skladu sa uslovima tarifnog paketa, i uslovima stranog operatora u čijoj mreži se nalazi kao i pravilima utvrđenim procedurama kompanije ONE.

Usluga Roaminga se besplatno automatski aktivira:

- prepejd Korisnicima,
- postpejd Korisnicima – fizička lica,
- postpejd Korisnicima – pravna lica.

Za sve internet (data) kartice usluga roaminga se aktivira isključivo na zahtjev Korisnika. Usluga Roaminga se može aktivirati u poslovnici kompanije ONE, pozivom Korisničkog servisa ili slanjem zahtjeva u zavisnosti od uslova aktivacije.

Uslovi korišćenja usluga roaminga za korisnike (fizička lica) koja nisu državljani Crne Gore (stranci), diplomate kao i raseljena i izbjegla lica iz bivših jugoslovenskih republika, utvrđeni su pravilima ONE.

Aktivacija roaminga posebno je definisana pravilima kompanije ONE koji su javno objavljeni u svim ONE poslovnicama i na ONE internet stranici.

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

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

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

Član 26. Kvalitet usluga

ONE pruža usluge ugovorenog kvaliteta. Korisnik usluga se upoznaje, da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti mobilne mreže ONE, postoji mogućnost da mobilne 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.

O parametrima kvaliteta usluga koje nudi ONE, Korisnici se mogu upoznati na internet adresi www.1.me kao i u ONE poslovnicaма gdje se podaci o kvalitetu nalaze u formi izvještaja. Vrijednosti minimalno ponuđenih parametara kvaliteta bliže su definisani ugovorom.

Parametri kvaliteta su: vrijeme odziva službe za korisnike, učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa, učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik), vrijeme rješavanja žalbi korisnika, učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva, učestalost neuspješnih poziva, učestalost raskinutih veza, vrijeme prenosa SMS poruka, učestalost neuspješnih SMS poruka, vrijeme uspostavljanja poziva, vrijeme uspostavljanja sesije.

Tamo gdje je mreža dostupna, procijenjena maksimalna dostupna brzina interneta za download za 5G je 50 Mbps, a brzina interneta za upload je 5 Mbps, procijenjena maksimalna dostupna brzina interneta za download za 4G je 10 Mbps, a brzina interneta za upload je 3 Mbps, i naša procijenjena maksimalna dostupna brzina interneta za download za 3G je 3 Mbps, a brzina upload je 1 Mbps. Stvarna brzina koju korisnik ostvari zavisi od niza faktora, uključujući lokaciju i okolinu, mogućnosti korisničkog uređaja, mrežnog saobraćaja, pokrivenosti signalom i jačine signala.

Maksimalna odnosno reklamirana brzina koje se odnose na pojedinačne tarifne pakete, navedene su u odgovarajućim cjenovnicima.

Agencija putem web stranice kao i putem aplikacija za mobilne uređaje, obezbjeđuje Korisnicima nezavisni softverski alat za mjerenje najznačajnijih parametara kvaliteta usluge pristupa internetu. Pored navedenog softverskog alata, Agencija može obezbijediti Korisnicima i uređaje za mjerenje parametara kvaliteta koji se instaliraju na lokacijama Korisnika.

Korisnici mogu dobiti podatke o ostvarenim brzinama prenosa podataka koristeći alat za mjerenje brzina prenosa podataka izrađen od strane Agencije - EKIP NetTest koja se može pokrenuti preko linka: https://nettest.ekip.me/sr_ME-Latn/test.

26.1 Pravo na prigovor Korisnika

One će omogućiti minimalni nivo kvaliteta usluge za usluge koje nijesu usluge pristupa internetu. Ukoliko One ne može da ponudi minimalni nivo kvaliteta Korisniku će dati posebnu izjavu. 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.

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.

26.2 Razlozi za odstupanja od ugovorene brzine i ugovorenog kvaliteta usluge

Procijenjena maksimalna odnosno reklamirana brzina prenosa podataka i ugovoreni kvalitet usluga u javnoj mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži ONE, ostvarivi su isključivo u odgovarajućim, idealnim uslovima. Postoje brojni uslovi koji nisu pod kontrolom ONE, a koji utiču na odstupanje od ugovorene brzine prenosa podataka i ugovorenog kvaliteta usluge i to su:

- geografske karakteristike lokacija gde se pruža usluga (geografska uzvišenja, usjeci, klisure i sl.);
- materijal kojim je izgrađen objekat u kom se pruža usluga (low-E staklo, debljina zidova, fasada objekta, podzemne etaže objekta, fizička zaklonjenost i sl.);
- fizičke smetnje, interferencija, zauzetost radio resursa;
- karakteristike i tehničke mogućnosti terminalne opreme i uređaja korisnika i njihovog softvera;
- 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;
- gustina naseljenosti i udaljenost korisnika od bazne stanice;
- broj korisnika koji istovremeno koristi mrežu u istoj zoni (sportski i kulturno zabavni događaji, turističke lokacije i sl.).

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 umanjí zahtjev korisnika za refundacija troškova odnosno raskid ugovora.

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

26.3 Otvoreni pristup internetu

ONE će omogućiti Korisniku da pristupi željenom sadržaju ili usluzi na internetu na transparentan način bez ometanja, ograničenja i diskriminacije. ONE ne smije blokirati, usporiti, mijenjati ili diskriminisati određene sadržaje, aplikacije ili usluge osim zbog upravljanja saobraćajem radi poštovanja zakonskih obaveza, radi očuvanja sigurnosti i integriteta mreže i radi upravljanja privremenim zagušenjem mreže. U svim ovim slučajevima ekvivalentne kategorije saobraćaja tretiraće se jednako.

Moguće je blokiranje/usporavanje određene vrste sadržaja/servisa na zahtjev nadležnih državnih organa (Uprava za igre na sreću/Agencija - 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 zadržava pravo da preduzme sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, odnosno u slučaju zloupotreba mreže, a radi očuvanja integriteta i bezbjednosti elektronske komunikacione mreže ONE i usluga te održavanja kvaliteta i dostupnosti usluga svim Korisnicima, shodno posebnim uslovima korištenja pojedine usluge i/ili tarifnog paketa. U cilju obezbjeđenja nesmetanog i sigurnog rada mobilne mreže, ONE će redovno održavati svoje mrežne kapacitete i pratiti funkcionisanje i kvalitet usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima.

Član 27.

Način refundiranja sredstava korisniku za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponuđenim uslovima

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
Prekid ili pogoršanje performansi javne elektronske komunikacione usluge	od 14h do 24h	10 % mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	25 % mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50 % mjesečne pretplate
	Preko 72h	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 poduzeo 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 saobraćaja i pretplatu do trenutka prekida. Ukoliko je do prekida pružanja usluge ili pogoršanja performansi došlo zbog bezbjednosnog incidenta od strane ONE, Korisnik ima pravo na naknadu prema pravilima iz tabele.

Tehničkom smetnjom/kvarom ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom mobilne mreže ONE, te Korisnik koji se zatekne na tom području, ne ostvaruje pravo na umanjenje naknade. 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.

ONE će Korisnicima pružiti detaljno obrazloženje neprihvatanja prigovora na kvalitet usluge u slučaju postojanja više sile.

Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, ONE je obavezan otkloniti kvar najkasnije u roku od osam (8) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše dva (2) dana od prijave, obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklanjanja kvara. Ukoliko ONE ne otkloni kvar u navedenim rokovima, Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklanjanju kvara uzrokovano krivicom Korisnika, 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.

Član 28.

Hitni pozivi

Svi Korisnici ONE imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima "112", kao i druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Crnoj Gori u skladu sa planom numeracije, i to bez naknade i bez upotrebe bilo kakvog sredstva plaćanja, što obuhvata i besplatno preusmjeravanje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

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 dodijelenu SIM karticu i/ili broj.

Član 29.

Preusmjeravanje poziva

ONE će na zahtjev Korisnika, omogućiti Korisniku jednostavno i besplatno uspostavljanje usluge preusmjeravanja poziva na bilo koji broj u sopstvenoj mreži ili mreži drugog operatora u Crnoj Gori. Preusmjereni pozivi se naplaćuju prema cjenovniku.

VII CIJENE USLUGA

Član 30.

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.

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 ugovora, definisati da li Korisnici imaju mogućnost da prenesu neiskorišćenu količinu saobraćaja iz prethodnog obračunskog perioda u naredni obračunski period.

Član 31.

Izmjene cjenovnika i ugovorenih uslova

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

ONE takođe može izmijeniti ili ukinuti tarifni paket koji je Korisnik izabrao, usljed promjene poslovne politike. U ovom slučaju, ONE je dužan najmanje 30 dana unaprijed da obavijesti Korisnike pisanim ili elektronskim putem na trajnom mediju. ONE je dužan da obavijesti Korisnike pisanim ili elektronskim putem na trajnom mediju, o pravu raskida ugovora bez naknade, kao i da Korisniku omogući nastavljjanje korišćenja usluge na drugom tarifnom paketu sličnih karakteristika ili povoljnijem tarifnom paketu.

Prava i obaveze u slučaju jednostrane promjene ugovorenih uslova i prava korisnika na raskid ugovora bez naknade, navedeni su u članu 11.1 ovih opštih uslova.

Član 32.

Kontrola netipičnog saobraćaja

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

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

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

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

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

Član 33.

Ograničenje i kontrola 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; informisati o posljedicama nekontrolisanog prenosa podataka i automatskih ažuriranja do kojih dolazi kod pametnih telefona.

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 (u svojoj mreži i u roamingu), odnosno za usluge poziva i SMS 50,00 € bez PDV-a (u svojoj mreži i u roamingu). Korisnik usluga može izjaviti da ne želi da primjenjuje bilo kakvo ograničenje potrošnje.

ONE će takođe:

- obavijestiti Korisnika na pouzdan način (slanjem SMS poruke ili telefonskim pozivom) 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, broj SMS poruka, 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 (u svojoj mreži i u roamingu), slanjem SMS-a ili putem telefonskog poziva, 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 preko Moj ONE Aplikacije ili preko USSD koda: *126# za postpaid, *147# ili 14147 za prepaid uz naknadu prema cjenovniku.

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 ONE 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, putem SMS poruke, elektronske pošte, veb portala, mobilne aplikacije, 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.

VIII Dodatne usluge i usluge sa posebnom tarifom

Član 34.

Dodatne usluge i posebni uslovi

Dodatne usluge kojima je omogućen besplatan pristup su: identifikacija dolaznih poziva, aktivacija preusmjerenja poziva, zabrana odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva, zabrana slanja ili primanja poruka na određene ili sa određenih vrsta 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, provjera stanja na račun, aktivacija usluga roaminga, aktivacija usluge GPRS, promjena tarifnog paketa ako nema ograničenja ugovornom obavezom, poziv na čekanju i poziv bez biranja. 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 invalidetom.

ONE u svojoj ponudi nudi uslugu pod nazivom SigurOne. Navedena usluga podrazumijeva naprednu zaštitu zasnovanu na DNS mehanizmu, što omogućava pravovremenu identifikaciju i blokiranje pristupa zlonamjernim, sumnjivim i rizičnim internet domenima. U okviru navedene usluge postoji funkcionalnost roditeljske kontrole koja podrazumijeva ograničavanje pristupa neprimjerenom ili rizičnom internet sadržaju u cilju sigurnijeg korišćenja interneta za djecu i mlađe korisnike. Detalji oko načina aktivacije i korišćenja predmetne usluge definisani su posebnim uslovima korišćenja dostupnim na sajtu www.1.me.

Posebni uslovi pružanja usluga su uslovi pružanja određenih usluga ili paketa usluga (promotivne ponude, posebne ponude i drugi uslovi za invalidna lica, različiti uslovi pružanja roaming usluga zavisno od zone i sl.). ONE će u posebnim uslovima definisati i druga moguća ograničenja korištenja pojedine mobilne 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 ONE.

Član 35.

Usluge sa posebnom tarifom

Usluga sa posebnom tarifom je elektronska komunikaciona usluga putem koje Korisnik, korišćenjem govornog poziva ili tekstualne poruke, 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.

IX ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

Član 36.

Nepostojanje odgovornosti

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

ONE ne:

- odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika koju na Internetu izvrši treće lice;
- odgovara za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- odgovara za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice uslijed povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- garantuje da podaci preuzeti sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. ONE nije odgovoran za na taj način učinjenu štetu;
- odgovara za bilo koji vid neispravnosti ili nefunkcionalnosti opreme Korisnika, kao ni za neispravnost, nefunkcionalnost ili nelegalnost instaliranog softvera na strani Korisnika;
- odgovara za bilo koji vid štete u slučaju kada Korisnik nije raskinuo vezu između mobilnog telefona i/ili računara sa Serverom sa kojim je bio povezan;
- vrši kontrolu sadržaja informacija koje prolaze kroz ONE mrežu i nije odgovoran za štetu ili druge incidente koji su u vezi sa gubljenjem, uništavanjem, prekidom ili ne isporučivanjem podataka, pogrešno isporučenim podacima ili slično;
- odgovora u slučajevima kada korisnici ONE mreža, svjesno ili nesvjesno ostvare pristup podacima drugih korisnika i ometaju ili ugrožavaju protok informacija ili pokušavaju isto.

Član 37.

Neželjene komunikacije

Upotreba automatskih govornih uređaja za pozive prema Korisniku bez ljudskog posredovanja (pozivni automati), faks aparata ili elektronske pošte, uključujući SMS, za pozive prema Korisniku, radi direktnog marketinga, dozvoljena je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost Korisnika. U javnim komunikacionim mrežama zabranjeno je svako lažno predstavljanje pozivajućeg broja ili pošiljaoca SMS poruke.

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 38. Nedozvoljene radnje

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

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

- ako se SIM kartica/e SIM profil koristi za premošćavanje međunarodnog saobraćaja tj. terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja;
- ako se vrši distribucija nezatraženih SMS, e-mail i drugih poruka;
- ako se vrši distribucija SMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način;
- ako se SIM kartica/eSIM profil koristi u mobilnom uređaju koji je ukraden;
- ako se utvrdi da je Korisnik narušio pravila korišćenja ONE portala/ aplikacije ONE;
- ukoliko se šalju, prosleđuju ili organizuju dobrotvorni zahtjevi, peticije, lančana pisma, reklamni i promotivni materijal za uređaje, opremu i usluge, nagradne igre u cilju ostvarenja neosnovane koristi za Korisnika;
- ukoliko se utvrdi bilo kakva vrsta zloupotrebe poruka na broj kratkih kodova ugovorom ustupljenih provajderu;
- ukoliko Korisnik ili drugo lice koje je u posjedu SIM kartice/eSIM profila 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 bežičnog prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbjednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih Korisnika;
- ukoliko se radnjom Korisnika: vrši krivično djelo ili privredni prestup; vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine; vrši djelo nelojalne konkurencije; vrši povreda dobrih poslovnih običaja i prava o zaštiti potrošača; vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti prava elektronskih komunikacija, kao i Kodeksa ponašanja na Internetu čiju je primjenu prihvatio ONE.
- ukoliko Korisnik ugrožava ili povređuje nečija lična prava, kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe dodijeljene SIM kartice/eSIM profil koje bi se po standardima kompanije ONE utvrdile kao takve.

ONE može djelimično da ograniči pružanje usluge 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 39. Isključenje odgovornosti

ONE ne snosi odgovornost za troškove ili štetu koji nastanu za Korisnika usljed preuzimanja signala elektronske komunikacione mreže drugog mobilnog operatora (nacionalnog/roaming).

ONE ne odgovara za pokrivenost signalom, kvalitet, sigurnost, ponuđene usluge u drugim elektronskim komunikacionim mrežama ili podataka o razgovorima evidentiranim od strane drugog elektronskog komunikacionog operatora.

ONE ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom ONE komunikacione mreže. ONE je odgovoran za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. ONE je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati Korisniku isključivo po zahtjevu Korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom ONE komunikacione mreže fakturišu se putem računa kompanije ONE. ONE je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za ove usluge, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući Korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijeđene saglasno ovim Opštim uslovima. ONE će prilikom

donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. ONE će svoje usluge obezbijediti shodno navedenom ukoliko je Korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.

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

Korisnik je odgovoran kompaniji ONE, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usljed nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluga kompanije ONE.

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

X ISKLJUČENJE KORISNIKA IZ ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE

Član 40.

Privremeno isključenje

ONE je ovlašćen da privremeno isključi broj i/ili SIM karticu dodijeljenu Korisniku u sledećim slučajevima:

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

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

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

Član 41.

Trajno isključenje

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

- u situacijama navedenim u članu 6 stav 3 Opštih uslova koje se odnose na trajno isključenje.

- ukoliko Korisnik ne otkloni posledice učinjenih prekorachenja u korišćenju usluga u roku koji odredi kompanija 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 i/ili SIM karticu i/ili mogućnost korišćenja usluga kompanije ONE ustupi i/ili preproda, odmah pošto je ONE saznao za ove radnje;
- ukoliko ONE utvrdi da je Korisnik u odnosu na ONE postupao na prevaran način ili koristio lažna dokumenta, odmah po saznanju kompanije ONE za ovakve okolnosti;
- ukoliko Korisnik u roku od 30 dana počev od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 38 ovih Opštih uslova ne potpiše i kompaniji ONE dostavi izjavu kojom se obavezuje da nadalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje, odmah po nastupanju navedenih okolnosti;
- ukoliko nakon privremenog isključenja Korisnika u smislu člana 40 ovih Opštih uslova ONE utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava Korisnika, tako da se od Korisnika nadalje ne može očekivati savjesno postupanje prilikom korišćenja usluga kompanije ONE.

ONE 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.

Član 42.

Rješavanje sporova

Osim prava na prigovor i pravne zaštite u postupku kod Agencije, Korisnik ima pravo sudske zaštite kada se iscrpe druge mogućnosti. Za sve sporove između ONE i Korisnika koji su pravna lica ili preduzetnici nadležan je Privredni sud Crne Gore. Za sve sporove između ONE i Korisnika koji su fizička lica, ugovara se nadležnost Osnovnog suda, u zavisnosti od mjesta zaključenja ugovora.

Član 43.

Primjena propisa

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

Član 44.

Početak primjene

Ovi Opšti uslovi su objavljeni 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