

## PRETPLATNIČKI UGOVOR

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

\_\_\_\_\_ iz \_\_\_\_\_ ul \_\_\_\_\_ Br.l.k/pasoša \_\_\_\_\_ (u daljem tekstu: Pretplatnik), s druge strane

One je prethodno, u skladu sa članom 152 Zakona o elektronskim komunikacijama, za ovaj ugovor pribavio saglasnost Agencije za elektronske komunikacije, broj 0205-5450/27 od 27.11.2020 godine.

### Član 1

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

Pretplatnik će na osnovu ovog Ugovora koristiti elektronske komunikacione usluge kompanije One u tarifnom paketu \_\_\_\_\_.

### Član 2

Prilikom zaključenja ovog Ugovora One je Pretplatniku predao SIM karticu sa serijskim brojem \_\_\_\_\_ uz koju je dodijeljen pretplatnički broj \_\_\_\_\_.

Svojim potpisom na ovom Ugovoru, Pretplatnik potvrđuje da je preuzeo SIM karticu opisanu u prethodnom stavu..

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

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

### Član 3

Na ugovorni odnos između kompanije One i Pretplatnika primjenjivaće se odredbe Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl. List CG 40/13) i Opštih uslova kompanije One. Uz ovaj ugovor pretplatniku je uručen cjenovnik za izabrani tarifni paket i obavještenje o načinu tarifiranja.

Sa sadržinom Opštih uslova, važećim cijenama, tarifama, pregledom usluga održavanja, troškovima održavanja i drugim informacijama od značaja za vršenje prava i obaveza iz ovog Ugovora Pretplatnik se može upoznati na internet stranici kompanije One, [www.1.me](http://www.1.me), One poslovnici kao i pozivom korisničkog servisa na broj 1700. Opšti uslovi i cjenovnik biće dostupni svim pretplatnicima bez naknade u One poslovnicama.

U slučaju izmjena ugovorenih uslova, One će preko navedene internet stranice, pisanim obavještenjem uz račun i putem slanja sms-a kada je to moguće, obavijestiti Pretplatnika najkasnije 30 dana prije nastupanja izmjena uslova. Ukoliko se radi o promjenama uslova koje pogoršavaju ugovorni položaj Pretplatnika u odnosu na ugovorene uslove i cijene, Pretplatnik ima pravo da u roku od 30 dana koji prethodi stupanju na snagu planiranih izmjena, raskine ovaj Ugovor, bez obaveze plaćanja kompaniji One naknade navedene u član 12 ovoga ugovora, u kom slučaju će se smatrati da je Ugovor raskinut danom stupanja na snagu izmjena uslova. U slučaju ukidanja korisničkog paketa, za koji je zaključen ugovor, kompanija One je obavezna da ponudi pretplatniku povoljniji ili korisnički paket sličnih karakteristika.

### Član 4

Pretplatnik ima pravo da kompaniji One izjavi reklamaciju na račun ispostavljen po osnovu pruženih usluga, u roku od 8 dana počev od dana prijema računa. Reklamacija na pristup i kvalitet usluga pretplatnik podnosi nakon utvrđivanja nepravilnosti bez odlaganja. Reklamacije se dostavljaju neposredno u poslovnicama kompanije One, u pisanoj formi preko pošte na adresu kompanije One Rimski Trg 4 Podgorica – služba za naprednu podršku korisnicima, kao i na email adresu: [reklamacije@1.me](mailto:reklamacije@1.me).

One je obavezan da o reklamaciji odluči u roku od 8 dana počev od dana prijema reklamacije i pretplatniku dostavi pisanu obrazloženu odluku kojom usvaja ili odbija reklamacija.

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

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

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

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

U slučaju da Pretplatnik ne plati račun u roku od 8 dana počev od dana dospelja, One je ovlašćen da Pretplatniku obustavi odlazni

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

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

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

Kompanija One može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj ukoliko:

- pretplatnik ili drugo lice sa broja pretplatnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je One saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe,
- vrši narušavanje sigurnosti i integriteta mreže

#### Član 5

Svi pretplatnici imaju mogućnost da pozivaju jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima “112” i druge brojeve hitnih službi bez naknade. Podatke o lokaciji pozivaoca One će obezbijediti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima. Zabranjena je zloupotreba poziva prema navedenim brojevima U slučaju zloupotreba poziva prema navedenim brojevima One može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa pretplatnikom i deaktivirati dodijeljenu SIM karticu i/ili broj.

#### Član 6

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

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

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

#### Član 7

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

Telekomunikaciona terminalna i radio oprema koju One nudi pretplatnicima kao i druga terminalna i radio oprema koju pretplatnik koristi u mreži kompanije One, mora da ispunjava uslove kojima se ostvaruje zaštita i bezbjednost korisnika i drugih lica, zaštita životne sredine, omogućava efikasna upotreba frekvencijskog spektra i ispunjava druge uslove utvrđene važećim propisom. One će omogućiti pretplatniku priključenje telekomunikacione terminalne opreme na svoju mrežu najkasnije u roku od 8 dana. Kompanija One predaje terminalnu opremu korisniku uz odgovarajuće upustvo o načinu korišćenja i podatke o tehničkim karakteristikama, sve na crnogorskom jeziku.

Ukoliko pretplatnik uzima terminalnu opremu od kompanije One uz zaključenje ugovora sa minimalnim rokom trajanja, 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 će nakon isteka ili prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, na zahtjev pretplatnika bez naknade omogućiti korišćenje terminalne opreme u drugim mrežama.

#### Član 8

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

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

U slučaju ograničenja odnosno prekida usluga iz stav 1, operator je dužan da pretplatniku umanji mjesečnu pretplatu srazmjerno trajanju ograničenja odnosno prekida usluge u skladu sa članom 9.

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

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

U slučaju degaradacije i zagušenja, One obezbjeđuje prioritet po servisima: govorni servis, internet.

Kompanija One ne snosi odgovornost za kvalitet i sadržaj roba i usluga koje druga lica (pravna ili fizička) pružaju posredstvom komunikacione mreže kompanije One. Kompanija One je odgovorana za kvalitet veze svoje komunikacione mreže. One je dužan da drugo lice ugovorom obaveže da date usluge može pružati korisniku isključivo po zahtjevu korisnika i po prethodnom dobijanju njegove saglasnosti. Troškovi korišćenja usluga drugih lica (pravna ili fizička) posredstvom komunikacione mreže kompanije One fakturišu se putem računa kompanije One. One je dužan da u slučaju prigovora korisnika po osnovu iznosa računa za usluge iz prethodnog stava, zatim kvaliteta i sadržaja tih usluga, omogući korisniku nesmetano korišćenje svojih komunikacionih usluga koje su obezbijedene saglasno ovom ugovoru i Opštim uslovima. Kompanija One će prilikom donošenja odluke po predmetnom prigovoru tražiti od pružaoca tih usluga detaljan izvještaj u vezi usluge na koje se odnosi dati prigovor. One će svoje usluge obezbijediti saglasno prethodnom stavu ukoliko je korisnik platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjeseca računa.

#### Član 9

Kompanija One će pretplatniku ponuditi sledeće parametre kvaliteta usluge:

- Vrijeme odziva službe za korisnike kompanije One (1700) je 60/40, što znači da će služba za korisnike kompanije One na 60% poziva odgovoriti u prvih 20 sekundi,
- 24/7 pristup informacijama o telefonskim brojevima svojih Pretplatnika pozivom na broj 1189,
- prijavu smetnji i tehničku podršku 24/7 za usluge u mobilnoj mreži,
- učestalost raskinutih veza na nivou mreže <1% GSM; <1% WCDMA
- učestalost neuspješnih sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja i isporučenih na mobilni uređaj u mreži <3%
- vrijeme prenosa 95% sms poruka poslatih sa mobilnog uređaja i isporučenih na mobilni uređaj u mreži <10 sekundi
- učestalost neuspješnih mms poruka < 50 %
- vrijeme prenosa mms poruke <2 minuta WCDMA, <3minuta GSM
- učestalost neuspješnih uspostavljenih poziva u mreži < 1.5%
- vrijeme odziva službe za korisnike < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60%
- vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku < 60s
- % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi 60 %
- vrijeme uspostavljanja poziva:
  - prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive – 6.0s
  - vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva – 6.0s
  - prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive – 10.0s
  - vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva – 10.0s

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

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

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

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

Kompanija One u svakom slučaju neće odgovarati za štetu nastalu usljed objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći niti ukloniti (viša sila) i na koje One nije mogao uticati, uključujući i smetnje koje su nastala van mreže kompanije One, kao i ukoliko Pretplatnik ne ispunji svoju obavezu obavještanja u roku iz stava 4 ovoga člana.

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

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

#### Član 10

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

#### Član 11

Pretplatnik može zahtijevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u javni imenik. Ukoliko takav zahtjev Pretplatnik nije istakao u pisanoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u javni imenik. Pravna lica ne mogu tražiti zabranu unošenja onih podataka u javni imenik koji služe za njihovu identifikaciju i komunikaciju, osim organa nadležnih za poslove odbrane i bezbjednosti.

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

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

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

- Obezbijeđiće da obradu podataka o korisnicima vrše zaposleni i druga lica koja za potrebe kompanije One obavljaju poslove izdavanja računa, upravljanja mrežnim saobraćajem, odgovaranja na pitanja i reklamacije korisnika, otkrivanja prevara, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove u mjeri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti.
- preduzimaće mjere kojima se štite preneseni ili sačuvani podaci od uništenja, gubitka ili izmjene kao i neovlašćenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja.
- obezbjeđiće primjenu sigurnosne politike i garantovati tajnost ličnih podataka korisnika, sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u javnoj komunikacionoj mreži kompanije One u skladu sa važećim propisima.

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

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

## Član 12

Pretplatnički ugovor može da se zaključi na određeno i neodređeno vrijeme. Ukoliko se zaključuje na neodređeno vrijeme pretplatnik potpisuje ovaj ugovor. Ukoliko se ugovor zaključuje sa minimalnim periodom trajanja od 12/24 mjeseci, pretplatnik potpisuje „ponudu“ koja čini sastavni dio ovoga ugovora.

U slučaju raskida ugovora prije isteka minimalno ugovorenog perioda, pretplatnik je obavezan da plati kompaniji One mjesečne naknade za preostali period na koji je ugovor zaključen ili ostvarene popuste na uređaje, opremu i usluge ukoliko je to povoljnije za pretplatnika. Ukoliko One ne ispuni svoje ugovorene obaveze odnosno u situacijama navedenim u članu 3 stav 3 ovoga ugovora pretplatnik nije dužan da plati navedenu naknadu. Uslovi koji se odnose na sadržinu popusta i naknade koje se plaćaju usled prijevremenog raskida, preciznije su određene posebnim dokumentom (ponudom). Sadržina ponude koju svojim potpisom potvrdi pretplatnik obavezujuća je za ugovorne strane isto kao i odredbe ovoga ugovora za sve vrijeme minimalnog perioda trajanja. Po isteku minimalnog perioda trajanja ugovora pretplatnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po ovom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vrijeme ukoliko ne bude drugačije dogovoreno.

## Član 13

Ugovorne strane mogu jednostrano raskinuti ovaj Ugovor u svako vrijeme, pisanim putem, uz istovremenu obavezu pretplatnika da kompaniji One plati naknadu za sve do tada korišćene usluge elektronskih komunikacija u skladu sa članom 12..

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

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

Ovaj Ugovor zaključen je u 2 istovjetna primjerka, za svaku ugovornu stranu po 1 primjerak.

Za One Crna Gora DOO:

Pretplatnik:

---

---