

IZVOD IZ OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA ZA

USLUGE INTERNETA DRUŠTVA TELINEA D.O.O.

Opštim uslovima poslovanja (u daljnjem tekstu OUP) za usluge interneta, regulišu se uslovi korištenja, način pružanja i korištenja usluge, zaključenje ugovora između TELINEA-e i pretplatnika, te prava i obaveze TELINEA-e i pretplatnika povodom pomenute usluge.

I Uvodne napomene

Telinea posjeduje Dozvolu od Regulatorne Agencije za komunikacije BiH za pružanje internet usluga, te Dozvolu regionalnog mrežnog operatera na tržištu BiH.

1. Opći uslovi korištenja internet usluge

Pretplatnik internet usluge može biti svako punoljetno fizičko lice ili pravno lice, koje podnese zahtjev a koji Telinea odobri zaključenjem pretplatničkog ugovora.

Telinea će pretplatniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga, koje su tehnički izvodljive na njenoj mrežnoj infrastrukturi. Korisnik uputi sve zahtjeve putem pismenog zahtjeva ili web stranice www.telinea.com. Na tom osnovu se sklopi ugovor o korištenju usluga prema kojimse dogovorene usluge zaračunavaju u skladu sa cjenovnikom.

Telinea zadržava pravo izmjena i promjena OUP-a i cjenovnika. Aktuelan OUP i cjenovnik se nalazi u poslovnim prostorijama Telinea-e i na web stranici www.telinea.com u korisničkom odjeljenju. Sve promjene OUP-a i cjenovnika koje će biti objavljivane na gore navedenim adresama, štampanim medijima i putem sms poruka stupaju na snagu 30 dana poslije objavljivanja odnosno sa naznačenim datumom. Pretplatnik ima uvijek pravo u slučaju tih promjena otkazati ugovor u roku 30 dana, pri čemu se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka roka od 30 dana, znači prihvatanje promijenjenih odredbi OUP-a i cjenovnika.

2. Postupak podnošenja zahtjeva i zaključivanje pretplatničkog ugovora

Osoba odnosno fizičko ili pravno lice, koje želi da postane pretplatnik usluge podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Zahtjev će biti prihvaćen ako ne postoje razlozi, predviđeni ovim Općim uslovima, da se zahtjev poništi.

Ako se ustanovi da ne postoji tehnička mogućnost i u dogledno vrijeme i neće postojati mogućnost pružanja usluge na lokaciji pretplatnika, ugovor se

poništava bez dodatnih finansijskih obaveza za obje ugovorene strane. Telinea ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju nisu istiniti;
- ako je Telinea ranije s istim podnosiocem raskinula ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba te u slučaju postojanja dospjelog nenaplaćenog potraživanja odnosno ako ima neizmirenih obaveza prema Telinea-i;
- ako postoji opravdana sumnja da podnositelj ili treća osoba zloupotrebjava ili ima namjeru zloupotrebjavati telekomunikacione usluge koje pruža Telinea ili ako se može opravdano očekivati da će trećim licima omogućiti ovu zloupotrebu ili ako je kao raniji pretplatnik već sam zloupotrebjavao usluge;
- ako postoji osnovana sumnja da će Telinea usluge isti dati na korištenje trećoj osobi
- u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Općim uslovima odnosno važećim zakonskim propisima.

Odnos između Telinea-e i pretplatnika, pored važećih zakona i propisa, uređuje međusobni ugovor.

Pretplatnički ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, sa mogućnošću utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora od 12 mjeseci.

U slučaju mirovanja na zahtjev ili zbog suspenzije iz razloga koji postoji na strani pretplatnika, minimalni period trajanja ugovora se produžava za period mirovanja/suspenzije od 3 mjeseca.

Prijenos ugovora na drugo fizičko ili pravno lice važi samo u slučaju ako novi pretplatnik potpiše novi ugovor i to na svoje ime. Raniji pretplatnik je odgovoran za plaćanje obaveza za naknade i usluge korištene do prijena, a novi pretplatnik za naknade i usluge korištene od trenutka potpisa novog pretplatničkog ugovora. Trajanje ugovora važi od potpisa ugovora sa prvim pretplatnikom.

Potpisom ugovora, pretplatnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih OUP, cjenovnikom usluga Telinea i da iste prihvata. Ukoliko OUP i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe OUP-a.

Ako pretplatnik, u slučaju izmjene i/ili dopune OUP odnosno cjenovnika usluga, u roku od 30 dana od dana javnog objavljivanja istih pismeno ne zatraži raskid postojećeg ugovora, smatra se da je iste prihvatio.

3. Terminalna oprema

Internet konekcija je osnovna usluga. Ova usluga se nudi putem odgovarajuće terminalne opreme povezane kablovskom odnosno bežičnom vezom.

Ovim OUP-om regulisani su i međusobni odnosi u vezi opreme koju, u okviru pružanja usluge, Telinea ugrađuje i daje pretplatniku na korištenje za vrijeme važenja ugovora (terminalna oprema). Terminalna oprema je bitna, jer se njome omogućuje korištenje Telinea usluga. OUP kao i važeći cjenovnik, sa kojima je pretplatnik upoznat prilikom nastanka odnosno trajanja ugovornog odnosa, sastavni su dio jedinstvenog pismenog pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: pretplatnički ugovor), a isti su odobreni od strane RAK-a.

4. Međusobna prava

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja obje strane. Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora počinju teći danom potpisivanja ugovora, a početak obračunskog perioda, koji se odnosi na naknadu za korištenje određene usluge predstavlja datum uspješnog uspostavljanja (aktivacije) usluge. Pretplatniku kojem je usluga uspostavljena poslije 20-og dana u mjesecu ne obračunava se pretplata za taj mjesec (mjesec u kojem je uspostavljena usluga), te se ista počinje obračunavati idući mjesec.

5. Prava i obaveze

Telinea se obavezuje priključiti pretplatnika na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 30 dana od dana potpisa ugovora za korištenje određene usluge. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, pretplatnikima pravo, da raskine pretplatnički ugovor.

Montažu i demontažu opreme i sve tehničke intervencije vrši tehnička služba Telinea-e ili ovlaštena služba.

Telinea se obavezuje da sve uočene ili prijavljene smetnje i kvarove na mreži, koji se ne odnose na planirane prekidne rada mreže, ukloni u što kraćem vremenu, ne dužem od 24 sata.

Telinea ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako pretplatnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme ili koristi neispravnu opremu.

Pretplatnik je obavezan bez posebne naknade omogućiti Telinea-i slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme kao i demontažu

iste i nakon prestanka njegovog ugovornog odnosa.

Za korištenje usluga, pretplatnik je obavezan Telinea-i omogućiti izvedbu kvalitetne kućne instalacije od priključne tačke na objektu do mjesta priključenja terminalne opreme.

Pretplatnik mora osigurati odgovarajuće uslove za smještaj terminalne opreme i napajanje električnom energijom 220V 50Hz. Potrošnja struje terminalne opreme je mala. Troškove električne energije potrebne za napajanje terminalne opreme snosi pretplatnik.

Pretplatnik se obavezuje, da će o svom trošku nabaviti i instalirati svu ostalu potrebnu tehničku i programsku opremu, koja nije ustupljena pretplatniku za vrijeme važenja ugovora te je neophodna za korištenje usluge (analogni telefon sa tonskim biranjem, PC, TV itd.).

Pretplatnik se obavezuje da će montiranu opremu, u vlasništvu Telinea-e, dobro čuvati i da će izmiriti moguću štetu koja bi nastala na opremi njegovom krivicom.

6. Cijene i plaćanje usluge

Cijene osnovnih i dodatnih usluga kao i druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema cjenovniku, koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge. Svaka promjena cjenovnika će biti najavljena najmanje 30 dana prije promjene na internet stranici www.telinea.com, putem sms poruka i u štampanim medijima (dnevним novinama).

Obračun troškova vrši se u skladu sa ugovorom od dana kada je usluga uspostavljena, a prestaje se obračunavati sa završetkom ugovora odnosno prestankom korištenja usluge. Priključak se obračunava sa danom potpisivanja ugovora. Pretplata se obračunava mjesečno.

Pretplatniku kojem je usluga uspostavljena poslije 20-og dana u mjesecu ne obračunava se pretplata za taj mjesec (mjesec u kojem je uspostavljena usluga), te se ista počinje obračunavati idući mjesec.

Telinea će do 5. u mjesecu pružiti pretplatniku račun za izvršene usluge u proteklom mjesecu u elektronskom obliku na internet stranici www.telinea.com na korisničkom odjeljenju.

Rok za plaćanje obaveza je svakog 15.tog u mjesecu za prethodni mjesec. Pretplatnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. Na dospjela, a neplaćena potraživanja Telinea ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu, od dana dospijea svakog pojedinog računa do dana uplate.

Ako pretplatnik nije podnio pismeni prigovor na kvalitet obavljene usluge u skladu sa članom 7 OUP-a, dužan je

pravovremeno platiti račun. Ako pretplatnik ni nakon pismene opomene ne izvrši svoje obaveze, Telinea ima pravo da ograniči ili u potpunosti isključi uslugu.

Obaveza plaćanja usluga može biti utvrđena unaprijed (prije izvršene usluge; pre-paid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno u roku označenom u ispostavljenom računu.

Telinea ima pravo da zaključivanje pretplatničkog ugovora sa stranim državljaninom uslovi uplatom određenog iznosa depozita, u skladu sa cjenovnikom.

Cjenovnikom može biti utvrđen poseban iznos kojeg je pretplatnik obavezan plaćati za vrijeme trajanja mirovanja po zahtjevu pretplatnika. Za vrijeme trajanja djelimičnog ograničenja korištenja usluge zbog razloga nastalih ponašanjem pretplatnika, Telinea ima pravo da pretplatniku fakturiše iznos mjesečne pretplate.

Opomena pred suspenziju ili potpuno isključenje usluge može pretplatniku biti dostavljena samostalno ili u okviru ispostavljene mjesečne fakture za korištenje usluge.

Pretplatnik je dužan plaćati iznos mjesečne pretplate u cjelini i u slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja pristiglih obaveza ili privremenog isključenja zbog kršenja odredbi ugovora ili OUP-a. Ukoliko pretplatnik ne izmiri obaveze, Telinea ima pravo da ga isključi sa mreže, ograniči upotrebu pretplatničkog paketa ili da prekine međusobni ugovor. Ponovno priključenje je moguće na zahtjev i trošak pretplatnika, ali prethodno pretplatnik mora izmiriti sve zaostale i tekuće obaveze i pod uslovom da ugovor već nije raskinut.

7. Prigovor na račun

Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor na kvalitet obavljene usluge i zahtjev za smanjenje iznosa na računu. Ako se iznos osporava obzirom na kvalitet usluge, isti će biti uzet u razmatranje pod uslovom da je pretplatnik prethodno prijavio smetnje pismenim putem.

Telinea ima svoj »call centar« za pomoć pretplatnicima, koji brine za prijavu i otklanjanje kvarova i koji pretplatnicima pruža pomoć za efikasno korištenje usluga. Smetnje ili kvarove pretplatnik prijavi na tel. 037/901-901 ili 037/901-905, svaki dan (uključujući vikend i praznike) od 8.00 do 23.00 sati.

Telinea može privremeno prekinuti pružanje usluge zbog grešaka ili kvarova na mreži te njihovog otklanjanja. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za izvođenje radova.

U slučaju planiranog prekida servisa zbog radova na mreži, Telinea će o tome na prikladan način obavijestiti

pretplatnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida putem internet stranice www.telinea.com i putem sms poruke.

Prigovor na račun mora biti podniet pravovremeno i u pisanom obliku, te podniet u roku od 15 dana od dana ispostavljanja računa. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa. Ukoliko pretplatnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora.

Telinea je dužna da na svaki pismeni prigovor pretplatnika pismeno odgovori u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora.

Pretplatnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade samo u slučajevima prekida usluge. U tom slučaju je pretplatnik dužan podnijeti pismeni zahtjev odnosno prigovor.

Ukoliko prekid usluge traje duže od 3 sata u kontinuitetu, pretplatnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade u obračunskom periodu u kome se je prekid desio.

Umanjenje mjesečne naknade se vrši tako što se dnevni iznos naknade za pružanje usluge (mjesečna naknada za jedan mjesec podijeljena sa brojem dana u mjesecu) djeli sa 24 i tako dobijeni iznos za 1 sat pomnoži sa brojem sati trajanja prekida mreže. Umanjenje mjesečne naknade će biti evidentirano na ispostavljenom računu. Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade odnosno razlike ako je naplaćena cijena veća od propisane. Ako je pretplatnik uplatio za pre-paid usluge pretplatnik ne može tražiti povrat uplaćenih sredstava niti time namiriti potraživanje Telinea-e za korištenje druge usluge.

Zaštitu svojih prava pretplatnici mogu ostvariti i obračanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

8. Privatnost i sigurnost

Telinea se obavezuje poštivati privatnost i niti u jednom slučaju, bez prethodnog dopuštenja, neće razotkriti nikakve podatke, privatne ili drugačije, trećim licima, osim ako bi to bilo potrebno u slučaju važećih zakona i propisa BiH.

Potpisom ugovora, pretplatnik daje svoju saglasnost da Telinea za potrebe vlastite evidencije može koristiti njegove lične podatke, uključujući i JMBG, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima.

9. Isključenje usluge i otkaz ugovora

Telinea može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor bez otkaznog roka u slučaju kada pretplatnik:

- zloupotrebljava priključak na način da prouzrokuje smetnje na internet mreži, ometa rad drugih

- pretplatnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže,
- ozbiljno krši ugovor, odredbe OUP, važeće propise;
 - ne izmiri dug iz ugovora o korištenju u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je račun ispostavljen, odnosno u vremenu koje je navedeno u pismenoj opomeni sa rokom od 15 (petnaest) dana,
 - ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi Telinea ili njen ovlaštenu izvođača, ukoliko smetnje na mreži izviru iz priključne tačke na lokaciji pretplatnika,
 - ukoliko svojim upravljanjem ili obavještenjima uznemirava ili na drugi način ometa druge pretplatnike,
 - pretplatnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 (dvadeset četiri) sata nakon prijema pismenog upozorenja od strane Telinea-e.

U svim prednje navedenim slučajevima Telinea ima pravo takvog pretplatnika odmah isključiti sa mreže, opomenuti ga i u slučaju da pretplatnik ne otkloni uzroke isključenja, jednostrano prekinuti ugovor bez poštivanja otkaznog roka i plaćanja bilo kakve odštete, te staviti mu na teret sve troškove nastale njegovim postupcima.

Pretplatnik ima pravo da raskine ugovor nakon isteka minimalnog perioda Ugovora uz podnošenje pismenog zahtjeva za raskid ugovora lično, putem faks ili poštom.

Pretplatnik je dužan izmiriti sve dospjele obaveze i vratiti Telinea-i svu korištenu terminalnu opremu u ispravnom stanju.

Ako pretplatnik traži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti uz obavezu pretplatnika da pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos penala za svaki preostali mjesec do isteka ugovorenog minimalnog perioda.

Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade i bez otkaznog roka podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora u roku od 30 (trideset) dana od dana objava izmjena cjenovnika ili drugih odredbi ugovora.

10. Odgovornost za štetu

Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzročila i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani.

Telinea ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa ugovorenim uslugama, ukoliko se pristup vrši preko

infrastrukture koja je pod nadzorom i upravljanjem trećih lica.

11. Odgovornost i viša sila

Telinea nije odgovorna ako dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenja brzine prenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje Telinea nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. Telinea ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida ili otežanog pristupa Internet usluge.

Telinea neće biti odgovorna za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole Telinea-e i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste Telinea-e. Telinea se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti pretplatnika na najbrži i najefikasniji način. Telinea se obavezuje da, po prestanku djelovanja više sile, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru.

Telinea ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada usluge Telinea-e nisu dostupne zbog:

- prestanka snadbijevanja električnom energijom sve dok traje prekid. Nakon ponovne uspostave usluge možda će biti potrebno ponovo namjestiti ili prekonfigurirati opremu potrebnu za povezivanje.
- prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid.
- prekida ili prevelikog šuma na pristupnoj mreži ukoliko prekid nije nastao zbog krivnje Telinea-e.

12. Završne odredbe

Ako pretplatnik, u slučaju izmjene i/ili dopune OUP-a odnosno cjenovnika usluga, u roku od 30 dana od dana javnog objavljivanja istih pismeno ne zatraži raskid postojećeg ugovora, smatra se da je iste prihvatio.

Sve sporove, koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih pretplatničkog ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, Telinea i pretplatnik će riješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom u mjestu zaključenja Ugovora.

Navedeni OUP-a stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se na

sve Korisnike Telinea usluga od 20. jula 2012. godine.