

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA usklađeni prema Pravilu 97/2024

OPĆE ODREDBE

Uvodne napomene

Telinea (u daljnjem tekstu: Operater) posjeduje Dozvolu od Regulatorne Agencije za komunikacije BiH za pružanje internet usluga, te Dozvolu regionalnog mrežnog operatera na tržištu BiH.

1. Predmet

Opštim uslovima poslovanja (u daljnjem tekstu OUP) za usluge interneta, određuju se osnovni principi pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga, obaveze operatera javnih elektronskih komunikacijskih usluga u pogledu odnosa s krajnjim korisnicima, standardi kvaliteta elektronskih komunikacijskih usluga, kao i vrsta i sadržaj podataka koje objavljuje Regulatorna agencija za komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija).

2. Izuzeće od primjene

Ovaj OUP se ne primjenjuje na usluge koje se ne smatraju elektronskom komunikacijskom uslugom ili dijelom ponude elektronske komunikacijske usluge. Na uslove prodaje takvih usluga primjenjuju se odredbe drugih odgovarajućih propisa.

Ovim OUP se ne uređuju međusobni odnosi između operatera povodom pružanja elektronskih komunikacijskih usluga. Na takve međuoperaterske usluge primjenjuju se Zakon o komunikacijama, pravila Agencije donesena na osnovu tog Zakona, kao i odredbe dozvola i posebnih propisa i odluka iz nadležnosti Agencije.

OPĆI USLOVI KOJI SE ODNOSE NA PRISTUP I KORIŠTENJE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

3. Opće odredbe o pravima korisnika

Operater se obavezuje, da na krajnje korisnike neće primjenjivati različite zahtjeve ili uslove pružanja, pristupa ili upotrebe elektronskih komunikacijskih mreža ili usluga, koji se odnose posebno na državljanstvo, boravište ili mjesto poslovanja krajnjeg korisnika, osim u slučaju postojanja objektivno opravdanih razloga.

Operater je dužan da, u skladu sa svojim tehničkom mogućnostima, obezbijedi jednaku dostupnost svojih usluga osobama s invaliditetom.

4. Osnovna prava i obaveze krajnjih korisnika

Krajnji korisnik javnih elektronskih komunikacijskih usluga ima pravo, da:

- a) pristupi ažurnim informacijama o važećim cijenama i tarifama, općim i posebnim uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga koje operater elektronskih komunikacijskih usluga objavljuje u skladu s članom 7. ovog OUP;
- b) na zahtjev krajnjeg korisnika, omogućiti operateru provjeru i praćenje stvarne i minimalne brzine usluge širokopoljarnog pristupa internetu putem fiksne mreže;
- c) podnese zahtjev za zaključivanje ugovora, u skladu s članom 12. ovog OUP;
- d) u pisanom ili elektronskom obliku bude obaviješten o nepostojanju tehničkih mogućnosti uz navođenje razloga za odbijanje zahtjeva, u skladu s članom 13. ovog OUP;
- e) zaključi ugovor i koristi usluge koje su predmet ugovora u skladu s članom 11. ovog OUP;
- f) u roku ne kraćem od 30 dana prije isteka obaveznog perioda trajanja na koji je korisnički ugovor zaključen, bude obaviješten da obavezni period trajanja ugovora prestaje, a na način definiran članom 9. ovog OUP;
- g) koristi usluge koje su predmet korisničkog ugovora u skladu s odredbama zaključenog ugovora;
- h) bude obaviješten o izmjenama uslova korisničkog ugovora u skladu s članom 9. ovog OUP;
- i) primi račun u skladu s članom 23. ovog OUP;
- j) raskine ugovor u skladu s članom 20. ovog OUP;
- k) podnese prigovor na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge; i

Krajnji korisnik javnih elektronskih komunikacijskih usluga je dužan, posebno da:

- a) koristi elektronske komunikacijske usluge na način definiran ugovorom; i
- b) plati sve pristigle i neplaćene obaveze u skladu s članom 23. ovog OUP.

Krajnji korisnik je obavezan bez posebne naknade omogućiti operateru slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme kao i demontažu iste i nakon prestanka njegovog ugovornog odnosa.

Za korištenje usluga, krajnji korisnik je obavezan operateru omogućiti izvedbu kvalitetne kućne instalacije od priključne tačke na objektu do mjesta priključenja terminalne opreme.

Krajnji korisnik 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 krajnji korisnik.

Krajnji korisnik se obavezuje da će montiranu opremu, u vlasništvu

operatera, dobro čuvati i da će izmiriti moguću štetu koja bi nastala na opremi njegovom krivicom.

5. Osnovna prava i obaveze operatera

Operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga ima pravo, posebno da:

- a) odbije zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora skladu s članom 13. ovog OUP;
- b) naplati sve pristigle i neplaćene obaveze u skladu s članom 24. ovog OUP; i
- c) u cjenovniku utvrdi cijene priključka i korištenja javnih elektronskih komunikacijskih usluga u skladu s članom 22. ovog OUP.

Operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga u fiksnim mrežama dužan je minimalne (garantirane) brzine širokopoljarnog pristupa internetu definirati na jednak način kako definira maksimalne brzine širokopoljarnog pristupa internetu.

6. Preduslovi za pružanje usluga

Prije početka pružanja usluga, operater je dužan da sačini:

- a) opće uslove poslovanja (OUP),
- b) cjenovnik usluga.

Operater je dužan u roku i na način propisan Zakonom o komunikacijama i ovim OPU objaviti dokumente iz predhodnog stava ovog člana, a ako je obavezan, dužan je podnijeti i zahtjev za izdavanje saglasnosti na uslove poslovanja, uslove pružanja/ korištenja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i cijene svojih javnih elektronskih komunikacijskih usluga.

Javne elektronske komunikacijske usluge mogu se pružati samo ako su ispunjeni uslovi iz prethodnih stavova ovog člana, uz obavezu da ponuda tih usluga mora biti učinjena javno, na način propisan ovim OUP.

USLOVI ZA PRISTUP I KORIŠTENJE JAVNIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

POGLAVLJE I. USLOVI POSLOVANJA I CJENOVNIK USLUGA

7. Objava uslova poslovanja

Operater je dužan objaviti OUP, posebne uslove pružanja/ korištenja usluga i cijene usluga, kao i sve njihove izmjene, prije njihovog stupanja na snagu na svojoj internet stranici na vidljivom i lako dostupnom mjestu. Ako su izmjene OUP, posebnih uslova pružanja/ korištenja usluga i cijena usluga u potpunosti nepovoljniji za krajnjeg korisnika, postojeći krajnji korisnik na kojeg se izmjene odnose

ima pravo raskinuti ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja iz člana 9. ovog OUP, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena veleprodajnih cijena na koje operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija.

8. Promotivne / akcijske ponude

U slučaju uvođenja promotivnih/ akcijskih ponuda, kao kratkoročnih i privremenih pogodnosti za korisnike elektronskih komunikacijskih usluga koje ne predstavljaju trajne izmjene cjenovnika, operateri su dužni takvu akcijsku ponudu najaviti Agenciji najkasnije 8 dana prije njene primjene. Prilikom najave promotivnih/akcijskih ponuda, operater je dužan navesti: tačan naziv promotivne/ akcijske ponude, period primjene, opis usluga/ tarifnih modela koji su obuhvaćeni promotivnom/ akcijskom ponudom, sadržaj pogodnosti koje se nude, uslove pružanja/ korištenja promotivne/ akcijske ponude, način aktivacije promotivne/ akcijske ponude i cijene korištenja usluga/ tarifnih modela.

Promotivnom/ akcijskom ponudom smatra se ponuda uslova i cijena usluga koji traju ukupno šest mjeseci, u toku jedne kalendarske godine.

Po isteku perioda od šest mjeseci, operater je obavezan promotivnu/ akcijsku ponudu povući iz ponude ili je uvrstiti u stalnu ponudu.

Operater je dužan da na svojoj internet stranici, na vidljivom mjestu, objavi sve promotivne/ akcijske ponude, s jasno naznačenim danom stupanja na snagu i periodom važenja promotivne ponude. Istele promotivne ponude operater je dužan čuvati na svojoj internet stranici do isteka obaveznog perioda trajanja ugovora zaključenih u okviru promotivne/akcijske ponude.

9. Forma i način informiranja korisnika o izmjenama cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga

Operater je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjene na snagu, na jasan i razumljiv način, na trajnom mediju, obavijestiti krajnjeg korisnika o promjeni cijena, OUP, posebnih uslova pružanja/ korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za krajnjeg korisnika, kao i o pravu krajnjeg korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravu na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa.

U slučaju da je izmjena cijena posljedica regulatornih obaveza, izmjene veleprodajne cijene na koje operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, krajnji korisnik nema pravo na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa.

Operater je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, objaviti obavještenje o izmjenama cijena, OUP, posebnih uslova pružanja/ korištenja usluga na posebnoj podstranici, kojoj se pristupa direktno s internet stranice www.telinea.net, odjeljenje obavještenja krajnjim korisnicima. Obavještenje o izmjenama cijena, OUP, posebnih uslova pružanja/ korištenja usluga koji su isključivo u korist krajnjeg korisnika i o uvođenju novih usluga/tarifnih paketa/ tarifnih opcija operater je obavezan objaviti na način naveden u ovom stavu na dan početka primjene.

Operater je dužan, u roku iz prethodnog stava ovog člana, krajnjem korisniku poslati obavještenje na jedan od sljedećih načina:

- elektronskom poštom, ukoliko ima adresu elektronske pošte; ili
- SMS porukom kojom će ga obavijestiti o promjenama uslova i cijena i istovremeno omogućiti direktnu elektronsku poveznicu na internet stranicu www.telinea.net; ili
- putem korisničkog portala, ako je krajnji korisnik registrirani korisnik takvog portala; ili
- putem mobilne ili slične aplikacije.

U slučaju da operater nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od gore navedenih načina, dužan je krajnjem korisniku dostaviti pisano obavještenje na adresu na koju se krajnjem korisniku dostavlja račun.

Krajnji korisnik je dužan, prilikom potpisivanja ugovora, odabrati način na koji će primiti obavještenja.

Operater je dužan postojeće krajnje korisnike pozvati da se izjasne na koji od spomenutih načina, žele primiti obavještenja.

POGLAVLJE II. UGOVOR

10. Lista usluga

Operater je dužan sačiniti i objaviti listu usluga koje nudi i pruža krajnjim korisnicima. Ista će biti objavljena zajedno sa Cjenovnikom.

Zaključivanjem korisničkog ugovora, krajnji korisnik stiče pravo da koristi usluge koje pruža operater, a prema tarifnom modelu/ paketu koji je odabrao. Krajnji korisnik može

podnijeti zahtjev za promjenu tarifnog modela/ paketa ukoliko ispunjava uslove definirane OUP cjenovnikom operatera.

Zaključivanjem korisničkog ugovora, krajnji korisnik stiče pravo na korištenje dodatnih usluga koje operater definiira u svojoj listi usluga, po cijeni utvrđenoj u važećem cjenovniku i pod uslovima definiranim u OUP cjenovniku.

Operater je dužan krajnjem korisniku, na zahtjevu za aktivaciju dodatne usluge, pružiti jasnu informaciju da se dodatna usluga neće moći koristiti u slučaju raskida osnovnog korisničkog ugovora. Ukoliko je za dodatnu uslugu ugovorena posebna ugovorna obaveza, operater je dužan krajnjem korisniku, na zahtjevu za aktivaciju dodatne usluge, pružiti jasnu informaciju da ona predstavlja samostalnu obavezu koja će se u slučaju raskida osnovnog korisničkog ugovora posebno naplaćivati.

Aktiviranje i deaktiviranje dodatnih usluga, u zavisnosti od vrste usluge vrši se:

- u pisanoj formi potpisivanjem zahtjeva/ aneksa/ ugovora;
- pozivom na telefonski broj 037 901 901;
- slanjem SMS poruke na telefonski broj 063 281 510;
- putem mobilne aplikacije ili
- na drugi način koji je dostupan krajnjem korisniku, a definiran OUP.

11. Trajanje i sadržaj korisničkog ugovora

Prava i obaveze između operatera i krajnjih korisnika uređuju se korisničkim ugovorom, a na osnovu prethodno podnesenog zahtjeva.

Korisnički ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost zaključivanja ugovora s obaveznim periodom trajanja.

Obavezni period trajanja korisničkog ugovora, zaključenog između krajnjeg korisnika i operatera, ne može biti duži od 24 mjeseca, pri čemu operater nudi i ugovor u trajanju od 12 mjeseci.

Nakon isteka obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora se isti automatski ne produžuje, te je operater dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru u skladu s važećim OUP.

Sastavni dio korisničkog ugovora čine OUP, posebni uslovi korištenja ugovorenih usluga, cjenovnik usluga i sažetak ugovora, koji su važeći u trenutku zaključivanja ugovora. Korisnički ugovor, između ostalog, mora sadržavati:

- ime i adresu krajnjeg korisnika, odnosno naziv i sjedište operatera;
- uslugu koja se ugovara (opis usluge (naziv usluge/ tarifnog modela), cijenu i način plaćanja jednokratne i mjesečne naknade;

- c) način obezbjeđivanja usluge, uključujući vrijeme uspostave priključka;
- d) nivo kvaliteta usluge koja se nudi;
- e) vrstu usluge održavanja koja se nudi i usluge podrške krajnjim korisnicima koje se pružaju, kao i način pristupa tim uslugama;
- f) propisana ograničenja koja nameće operater, a koja se odnose na korištenje isporučene terminalne opreme;
- g) informaciju o tome na koji način se mogu dobiti ažurirani podaci o svim cijenama koje se primjenjuju, kao i o uslovima održavanja;
- h) formu i način komunikacije s krajnjim korisnikom;
- i) trajanje korisničkog ugovora i uslovi za njegov raskid, uključujući i način obračuna naknade koja se naplaćuje u slučaju prijevremenog raskida korisničkog ugovora;
- j) izdavanje i plaćanje mjesečnog računa i mjere koje će se primjenjivati u slučaju neplaćanja mjesečnog računa;
- k) naknade i dogovore o povratu sredstava koji se primjenjuju ukoliko se ne ispuni ugovoreni kvalitet usluga;
- l) odredbe koje reguliraju prigovor i rješavanje sporova.

Sastavnim dijelom korisničkog ugovora smatraju se elektronski zapisi iz evidencije operatera za aktiviranje i deaktiviranje javne elektronske komunikacijske usluge elektronskim putem (SMS poruka, poziv na broj, internet stranica, e-mail i sl.).

Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu pruzrokovati troškove krajnjem korisniku ili trećoj strani, u slučaju kada krajnji korisnik nije sam poduzeo radnje za pokretanje navedene usluge, operater može uključiti samo na zahtjev krajnjeg korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti, kojima se poboljšavaju mogućnosti korištenja postojećih usluga, o čemu će krajnji korisnik prethodno biti obaviješten.

Na ugovore zaključene na daljinu i ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija operatera, na odgovarajući način se primjenjuju odredbe posebnih zakona.

12. Zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora

Krajnji korisnik internet usluge može biti svako punoljetno fizičko lice ili pravno lice, koje podnese zahtjev a kojeg operater odobri zaključivanjem korisničkog ugovora.

Operater će krajnjem korisniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga, koje su tehnički izvodljive na njenoj mrežnoj infrastrukturi. Krajnji korisnik uputi sve zahtjeve putem pismenog zahtjeva ili internet stranice www.telinea.net. Na tom osnovu se sklopi ugovor o korištenju usluga prema kojim se dogovorene usluge zaračunavaju u skladu sa cjenovnikom.

Operater se obavezuje priključiti krajnji korisnika na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, obaveze koje proizlaze iz zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora, više nisu na snazi.

Montažu i demontažu opreme i sve tehničke intervencije vrši tehnička služba operatera ili ovlaštena služba/osoba.

Zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora je obrazac sadržava:

- a) ime i prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica, podnosioca zahtjeva;
- b) vrstu usluge koja se ugovara;
- c) cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenovnika operatera prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga;
- d) trajanje korisničkog ugovora;
- e) saglasnost o načinu dostave obavještenja;
- f) saglasnost za primanje informacija za potrebe direktnog marketinga.

Po prijemu zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora, operater je dužan, u roku od 10 dana, elektronskim putem ili telefonskim pozivom, obavijestiti podnosioca zahtjeva o nepostojanju tehničke mogućnosti za pružanje usluge, navodeći razloge odbijanja zahtjeva.

13. Odbijanje zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora

Ako se ustanovi da ne postoji tehnička mogućnost pružanja usluge na lokaciji krajnji korisnika, ugovor se poništava bez dodatnih finansijskih obaveza za obje ugovorene strane.

Operater ima pravo odbiti zahtjev za zaključenje korisničkog ugovora u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) ako podnosilac zahtjeva ima bilo kakvo dospjelo, a neizmireno dugovanje prema operateru. Operater ne može odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučajevima kada krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana;
- b) ako postoji osnovana sumnja da podnosilac zahtjeva neće biti u mogućnosti da podmiri svoja buduća dugovanja;
- c) ako podnosilac zahtjeva ne dostavi sve potrebne dokumente;
- d) 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;

- e) ako postoji opravdana sumnja da podnosilac ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge koje pruža operater ili ako se može opravdano očekivati da će trećim licima omogućiti ovu zloupotrebu ili ako je kao raniji krajnji korisnik već sam zloupotrebljavao usluge;
- f) ako postoji osnovana sumnja da će krajnji korisnik usluge operatera dati na korištenje trećoj osobi
- g) u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim OUP odnosno važećim zakonskim propisima.

Ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., te kada su ispunjeni ostali uslovi, operater mora prihvatiti zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa.

O odbijanju zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora operater donosi odluku u pisanoj formi.

14. Korisnički ugovor

Odnos između operatera i krajnjeg korisnika, pored važećih zakona i propisa, uređuje međusobni korisnički ugovor.

Korisnički ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost zaključenja ugovora s obaveznom periodom trajanja od 12 ili 24 mjeseci. U slučaju mirovanja na zahtjev ili zbog suspenzije iz razloga koji postoji na strani krajnji korisnika, obavezni period trajanja ugovora se može prolongirati samo za taj period odnosno srazmjerno broju mjeseci koliko je trajalo mirovanje. Navedeno se naziva »prolongacija ugovora«. Operater krajnjem korisniku omogućava mirovanje jednom u kalendarskoj godini na trajanju od 1 do 3 mjeseca bez naknade za krajnjeg korisnika. Navedeno važi za prvu kalendarsku godinu. Svaku narednu kalendarsku godinu se naplaćuje po Cjenovniku. Trajanje ugovora važi od potpisa ugovora sa prvim krajnji korisnikom. Potpisom ugovora, krajnji korisnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih OUP, cjenovnikom usluga operatera i da iste prihvata. Ukoliko OUP i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe OUP-a.

Ako krajnji korisnik, 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.

Operater je dužan krajnjim korisnicima, prije zaključenja ugovora, bez naknade obezbijediti kratak i čitljiv sažetak ugovora na propisanom obrascu.

Sažetak ugovora sadržava:

- a) poslovno ime, adresu sjedišta operatera, adresu za prijem prigovora ukoliko se ona razlikuje od adrese sjedišta, adresu elektronske pošte;
- b) odjeljak „Usluge i oprema“: osnovne karakteristike usluge koja se pruža samostalno ili u paketu i terminalne opreme;
- c) odjeljak „Brzine internetske usluge i pravna sredstva u slučaju problema“: Vezano za uslugu pristupa internetu, jasno i razumljivo objašnjenje o minimalnoj, uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i oglašenoj brzini preuzimanja i učitavanja u slučaju fiksne mreže.
- d) odjeljak „Cijene“: podatke o cijenama, visini jednokratne naknade za priključenje javne elektronske komunikacijske usluge, periodične naknade i cijena terminalne opreme. Ako se primjenjuje promotivna cijena, mora se jasno navesti zajedno s periodom u kojem popust vrijedi i punom cijenom bez popusta;
- e) odjeljak „Trajanje, obnova i raskid“: trajanje korisničkog ugovora, kao i uslove pod kojima se korisnički ugovor produžava i raskida, naknade za prijevremeni raskid i način korištenja terminalne opreme;
- f) odjeljak „Mogućnosti za krajnje korisnike s invaliditetom“: informacije o dostupnosti usluge za krajnje korisnike s invaliditetom;
- g) odjeljak „Druge važne informacije“.

15. Ugovori van poslovnih prostorija

Korisnički ugovor zaključen van poslovnih prostorija operatera smatra se zaključenim na dan potpisivanja dokumentacije od strane korisnika, a rok za raskid ugovora teče od dana zaključivanja ugovora.

Na ostale odredbe u vezi sa zaključenjem ugovora van poslovnih prostorija primjenjuju se odredbe propisa o zaštiti potrošača.

16. Zaključivanje ugovora na daljinu

Ugovor zaključen putem interneta i putem telefona smatra se korisničkim ugovorom zaključenim na daljinu.

Putem internet stranice www.telinea.net korisnik usluga zaključuje korisnički ugovor koji sadržava podatke o uslovima za popunjavanje zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora, uključujući i rok za realizaciju usluge od strane operatera, oblik u kojem će korisnički ugovor biti dostupan krajnjem korisniku, način identifikacije i ispravljanja grešaka prije slanja zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora, uslove korištenja usluge i cjenovnik koji je krajnjem korisniku dostupan kako bi ih mogao sačuvati i odšampati, vrsta elektronske usluge/tarifnog modela koji se ugovara, cijene

elektronskih usluga, uslove plaćanja i trajanje korisničkog ugovora.

U slučaju zaključivanja ugovora na daljinu putem telefona, može isti zaključiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati krajnji korisnik. Krajnji korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona zaključuje ugovor na daljinu i korisnički ugovor će dobiti na trajnom nosaču podataka. U slučaju zaključivanja ugovora na daljinu, operater je dužan korisniku bez odgađanja dostaviti primjerak korisničkog ugovora na trajnom nosaču podataka. Ugovor će sadržavati i informacije da je na određeni datum i na koji način korisnik dogovorio zaključivanje novog i/ili izmjenu postojećeg ugovora na daljinu.

Ugovor zaključen na daljinu smatra se zaključenim na dan kada ga potpišu obje ugovorne strane, odnosno kada krajnji korisnik dostavi potvrdu svoje saglasnosti na ugovor, od kojeg dana teče i rok za raskid ugovora.

17. Nepoštene odredbe korisničkog ugovora

Korisnički ugovor ne smije sadržavati nepoštene uslove, odnosno odredbe koje uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu krajnjeg korisnika. Kao nepoštene odredbe se smatraju, ali nisu ograničene na:

- moćnost naplate ponovnog uključjenja u situaciji kada je do isključenja došlo greškom operatera;
- moćnost privremenog prekida pružanja usluga ili raskida ugovora, ako je krajnji korisnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora sklopljenog s istim operaterom;
- moćnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjavanja ugovornih obaveza na štetu krajnjeg korisnika;
- moćnost da korištenje javne elektronske komunikacijske usluge bude uslovljeno korištenjem neke druge usluge ili opreme koja nije neophodna i potrebna za pružanje tražene usluge.

18. Prijenos korisničkog ugovora

Korisnički ugovor može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi korisnik nastavi s korištenjem usluge na istoj lokaciji preko istih priključaka na mrežu.

Pod prijenosom korisničkog ugovora podrazumijeva se prienos svih prava i obaveza iz ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa na treće lice.

U slučaju smrti korisnika ili prestanka postojanja pravnog lica, nasljednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sljedbenik može operateru podnijeti zahtjev za prienos ugovora ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne tačke mreže. Operater je dužan prenijeti ugovor pod uslovom da

novi korisnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje ugovornog odnosa.

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

19. Privremeno obustavljanje pružanja javne elektronske komunikacijske usluge

Operater može privremeno obustaviti pružanje usluge krajnjem korisniku, i to:

- ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana;
- ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži, o čemu je krajnji korisnik upozoren pisanim putem – do 15 dana;
- ako nastupe tehničke smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni terminalni uređaji ili na terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatera – do otklanjanja smetnji;
- ako se izvode radovi u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni uređaji – do završetka radova;
- ako korisnik ne izmiri dugovanja za obavljene elektronske komunikacijske usluge ni u roku od 15 dana od dostavljanja opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen;
- ako se utvrdi da krajnji korisnik vrši zloupotrebu usluge – do 15 dana.

Operater je dužan, u najkraćem mogućem roku, obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremene obustave pružanja usluge krajnjem korisniku.

Operater je dužan krajnjem korisniku omogućiti mirovanje usluge jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca bez naknade. Navedeno važi za prvu kalendarsku godinu. Svaku narednu kalendarsku godinu se naplaćuje po Cjenovniku. Period trajanja korisničkog ugovora se produžava za period mirovanja. Navedeno se naziva »prolongacija ugovora«, te na isto imaju pravo samo krajnji korisnici koji redovno plaćaju svoje obaveze prema operateru.

U slučaju planiranog prekida servisa zbog radova na mreži, operater će o tome na prikladan način obavijestiti krajnji korisnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida putem internet

stranice www.telinea.net, putem sms poruke i putem mobilne aplikacije.

20. Prestanak važenja korisničkog ugovora

Ugovor između krajnjeg korisnika i operatera prestaje važiti:

- raskidom korisničkog ugovora;
- smrću krajnjeg korisnika koji je fizičko lice, odnosno prestankom postojanja krajnjeg korisnika koji je pravno lice.

Nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva obavezni su operateru dostaviti dokaz o smrti krajnjeg korisnika.

Ako nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, nakon smrti krajnjeg korisnika, nastave koristiti javne elektronske komunikacijske usluge sadržane u njegovom ugovoru, obavezni su od operatera zatražiti prijenos korisničkog ugovora na svoje ime.

Operater je dužan, u slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme i raskida ugovora, u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

Operater može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor bez otkaznog roka u slučaju kada krajnji korisnik:

- zlopotrebljava priključak na način da prouzrokuje smetnje na internet mreži, ometa rad drugih krajnji korisnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže,
- ozbiljno krši ugovor, odredbe OUP, važeće propise;
- ne izmiri dug iz ugovora o korištenju u roku od 30 dana od dana kada je račun ispostavljen, odnosno u vremenu koje je navedeno u pismenoj opomeni sa rokom od 15 dana,
- ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi operater ili njen ovlašten izvođač, ukoliko smetnje na mreži izvire iz priključne tačke na lokaciji krajnjeg korisnika,
- ukoliko svojim upravljanjem ili obavještenjima uznemirava ili na drugi način ometa druge krajnji korisnike,
- krajnji korisnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja od strane operatera.

U svim prednje navedenim slučajevima operater ima pravo takvog krajnji korisnika odmah isključiti sa mreže, opomenuti ga i u slučaju da krajnji korisnik 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.

Krajnji korisnik ima pravo da raskine ugovor nakon isteka obaveznog perioda ugovora uz podnošenje pismenog zahtjeva za raskid ugovora lično, putem faxes, poštom ili e-mailom.

Krajnji korisnik je dužan izmiriti sve dospjele obaveze i vratiti operateru svu korištenu terminalnu opremu u ispravnom stanju.

Ako krajnji korisnik traži raskid ugovora prije isteka obaveznog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti uz obavezu krajnjeg korisnika da pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati troškove prijevremenog raskida ugovora.

Operater ima pravo da raskine ugovor:

- ako krajnji korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zlopotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga;
- ako krajnji korisnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- ako krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja;
- ako krajnji korisnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje za obavljene elektronske komunikacijske usluge u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

Kada krajnji korisnik zatraži raskid korisničkog ugovora, operater, uz pisano obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja operatera prema krajnjem korisniku u otkaznom roku od 10 radnih dana od dana u koji je raskid zatražen.

Operater je dužan omogućiti raskid ugovora na isti način, odnosno putem istih kanala putem kojih je omogućeno sklapanje ugovora.

Korisničkim ugovorom se može utvrditi da, ukoliko krajnji korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivicom krajnjeg korisnika prije isteka obaveznog perioda trajanja ugovora, krajnji korisnik je dužan platiti troškove prijevremenog raskida ugovora:

U slučaju raskida ugovora prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, operater je dužan, u svako vrijeme, bez odgode, a najkasnije u roku od tri radna dana, u zatraženom obliku dati informaciju krajnjem korisniku o iznosu dugovanja, te načinu uplate dugovanja. Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektronskim putem. Informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum obračuna, datum početka i kraja ugovorne obaveze, podatak o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za

ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora.

Ukoliko krajnji korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivicom krajnjeg korisnika prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, krajnji korisnik je dužan platiti troškove:

- mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora, kao i preostale mjesečne rate za terminalnu opremu koja je kupljena uz uslugu; ili
- naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge i terminalnu opremu, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

21. Preseljenje priključka

Krajnji korisnik može podnijeti pisani zahtjev operateru za preseljenje korisničke terminalne opreme na drugu lokaciju u okviru njegove javne elektronske komunikacijske mreže.

Ukoliko postoje tehničke mogućnosti, operater je dužan izvršiti preseljenje u roku od 10 dana.

Ako operater nema tehničke mogućnosti da izvrši preseljenje, dužan je o tome pisanim putem obavijestiti krajnjeg korisnika u roku od 10 dana.

Preseljenje korisničke terminalne opreme se naplaćuje prema važećem cjenovniku.

POGLAVLJE III. CJENOVNIK

22. Cjenovnik

Cijene osnovnih i dodatnih usluga kao i druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema važećem cjenovniku, koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge. Svaku promjenu cjenovnika će operater najmasnije 30 dana prije promjene obavijestiti krajnjeg korisnika na jedan od načina na koji se opredijelo krajnji korisnik.

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.

Ako krajnji korisnik nije podnio pismeni prigovor na kvalitet obavljene usluge u skladu sa ovim OUP, dužan je pravovremeno platiti račun. Ako krajnji korisnik ni nakon pismene opomene ne izvrši svoje obaveze, operater ima pravo da ograniči ili u potpunosti isključi uslugu.

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

Operater ima pravo da zaključivanje pretplatničkog ugovora sa stranim državljaninom uslovi uplatom

određenog iznosa depozita, u skladu sa cjenovnikom.

Operater krajnjem korisniku omogućava mirovanje mirovanje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca za krajnjeg korisnika.

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

Krajnji korisnik 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 krajnji korisnik ne izmiri obaveze, operater ima pravo da ga isključi sa mreže, ograniči upotrebu pretplatničkog paketa ili da prekine međusobni ugovor. Ponovno priključenje je moguće na zahtjev i trošak krajnjeg korisnika, ali prethodno mora krajnji korisnik izmiriti sve zaostale i tekuće obaveze i pod uslovom da ugovor već nije raskinut.

Operater je dužan sačiniti cjenovnik svih njegovih javnih elektronskih komunikacijskih usluga, koji sadrži cijene pojedinih usluga, paketa usluga i drugih dodatnih usluga.

Cjenovnik usluga, između ostalog, mora sadržavati:

- informacije u uobičajnim popustima i bonusima;
- način plaćanja usluge;
- naknade koje proizilaze iz raskida ugovora.

Sve cijene iskazane u cjenovniku su iskazane u skladu sa zakonom.

U slučaju ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, operater mora obavijestiti krajnjeg korisnika usluge najmanje 30 dana prije takvog namjeravanog ukidanja, te mu ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.

Operater zadržava pravo izmjena i promjena OUP-a i cjenovnika.

Aktuelan OUP i cjenovnik se nalazi u poslovnim prostorijama operatera i na internet stranici www.telinea.net. Sve promjene OUP-a i cjenovnika koje će biti objavljivane na gore navedenim adresama i putem sms poruka stupaju na snagu 30 dana poslije objavljivanja odnosno sa naznačenim datumom. Krajnji korisnik 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.

23. Račun, obračun cijena i način plaćanja

Operater je dužan, bez naknade, krajnjim korisnicima ispostaviti račun u

papirnom obliku ili na zahtjev krajnjeg korisnika u elektronskom obliku.

Računi se izdaju zadnji dan u mjesecu za protekli mjesec, te su krajnjem korisniku dostupni na internet stranici u korisničkom odjeljenju te na mobilnoj aplikaciji operatera.

Rok za plaćanje obaveza je svakog 15.tog u mjesecu za prethodni mjesec. Krajnji korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka.

U slučaju da krajnji korisnik nije zaprimio račun ili ne posjeduje račun iz bilo kojeg razloga, obavezan je platiti dospjela dugovanja u propisanom roku, odnosno krajnji korisnik dužan je zatražiti račun ako ga nije zaprimio na vrijeme.

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

Račun može sadržavati i opomenu za dospjele neplaćene obaveze. Opomena sadržana na računu smatra se pismenom opomenom.

POGLAVLJE IV. ZAŠTITA KRAJNJIH KORISNIKA

24. Informiranje krajnjih korisnika

Operater je dužan krajnjem korisniku omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da mu se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike.

25. Postupanje u slučaju prigovora ili reklamacije

Krajnji korisnik 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 krajnji korisnik prethodno prijavio smetnje pismenim putem.

Operater ima svoj »call centar« za pomoć krajnjim korisnicima, koji se brine za prijavu i otklanjanje kvarova i koji krajnjim korisnicima pruža pomoć za efikasno korištenje usluga. Smetnje ili kvarove krajnji korisnik prijavi na telefon 037 901 901, svaki dan (od ponedjeljak do petka) od 8.00 do 16.30 sati, subotom od 9.00 do 14.00, nedjela i praznici su neradni.

Prigovor na račun mora biti podnijet pravovremeno i u pisanom obliku, te podnijet u roku od 8 dana od dana ispostavljanja računa. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa. Ukoliko krajnji korisnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora.

Operater je dužan na svaki pismeni prigovor krajnji korisnika pismeno

odgovori u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora.

Krajnji korisnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade i u slučaju kada korisniku nije obezbijeđena minimalna brzina širokopojsnog pristupa internetu, a u situaciji kada krajnji korisnik ne želi da raskine ugovor.

U slučaju, da se desi prekid usluge i ta traje duže od 3 sata u kontinuitetu, krajnji korisnik 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.

Krajnji korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade odnosno razlike ako je naplaćena cijena veća od propisane. Ako je krajnji korisnik uplatio za pre-paid usluge krajnji korisnik ne može tražiti povrat uplaćenih sredstava niti time namiriti potraživanje operatera za korištenje druge usluge.

Zaštitu svojih prava pretplatnici mogu ostvariti i obraćanjem Agenciji, kada za to postoje usvojeni uslovi.

Operater je dužan evidentirati prijem svakog pisanog prigovora, na način da evidencija sadrži datum prijema prigovora, te datum do kojeg krajnjem korisniku treba uputiti pisani odgovor na prigovor. Navedenu evidenciju operater je dužan na zahtjev dostaviti Agenciji.

KVALITET JAVNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

26. Opće odredbe o kvalitetu javnih elektronskih komunikacijskih usluga

Operater za pružanje javnih elektronskih komunikacijskih usluga mora ispuniti osnovne tehničke uslove u skladu s međunarodnim standardima, ovim OUP i drugim odgovarajućim propisima donesenim od strane Agencije.

Operater je dužan utvrditi mjesto i uzrok smetnji i kvarova u svom sistemu, te poduzeti sve neophodne mjere za njihovo otklanjanje, pri čemu se mora voditi računa o brzini i efektivnosti otklanjanja smetnji i kvarova.

Operater je odgovoran za obezbjeđivanje kvaliteta javnih elektronskih komunikacijskih usluga u skladu s međunarodnim standardima, ovim OUP i drugim odgovarajućim propisima donesenim od strane Agencije.

27. Mjerenje kvaliteta usluga

Operater dužan je odrediti minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete na način da ona predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine širokopojsnog pristupa internetu.

U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojsnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, krajnji korisnik dužan je dostaviti operateru rezultate minimalno 3 mjerenja provedena tokom perioda od 5 uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojsnog pristupa internetu, implementiranog od strane Agencije. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane operatera, Agencije ili pravne osobe ovlaštene od strane Agencije.

Operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži dužan je krajnjem korisniku u ugovoru OUP jasno naznačiti obavezu mjerenja brzine iz prethodnog stava ovog člana za slučaj podnošenja prigovora na brzinu širokopojsnog pristupa internetu.

U slučaju da operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži nije obezbijedio krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu, dužan je krajnjem korisniku ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, operater je dužan krajnjem korisniku omogućiti prelazak na paket s manjom brzinom širokopojsnog pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate, po izboru korisnika.

POSEBNE OBAVEZE OPERATERA

POGLAVLJE I. POSEBNE OBAVEZE OPERATERA PREMA KRAJNJIM KORISNICIMA

28. Usluge vezane u paket

Ako operater nudi krajnjem korisniku paket usluga ili paket usluga i terminalnu opremu, koji obuhvataju najmanje uslugu pristupa internetu primjenjuju se odredbe ovog OUP.

Za svako značajno odstupanje stvarnih parametara kvaliteta svake pojedinačne usluge vezane u paket, koje je trajno ili se često ponavlja, krajnji korisnik može podnijeti prigovor operateru, odnosno krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u pogledu svih pojedinačnih

usluga vezanih u paket, bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora.

Obavezno trajanje ugovora za usluge vezane u paket, operater ne smije produžiti, u slučaju naknadnog ugovaranja dodatnih usluga ili kupovine terminalne opreme, osim ako krajnji korisnik izričito pristane na produženje obaveznog trajanja ugovora.

29. Dostupnost usluge

Operater koji pruža javnu elektronsku komunikacijsku uslugu i uslugu pristupa internetu putem javne elektronske komunikacijske mreže, u slučaju izuzetno teškog kvara mreže ili u slučaju više sile, dužan je poduzeti sve neophodne mjere kako bi se obezbijedila najveća moguća dostupnost navedenih usluga.

Operater nije odgovoran 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 operater nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. Operater ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida ili otežanog pristupa internet usluge.

Operater neće snositi odgovornost za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole operatera i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste operatera.

Operater se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti krajnji korisnika na najbrži i najefikasniji način. Operater se obavezuje da, po prestanku djelovanja više sile, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru.

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

- prestanaka 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 operatera.

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

Operater ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako

krajnji korisnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme ili koristi neispravnu opremu.

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

Operater 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.

POGLAVLJE II. POSEBNE OBAVEZE OPERATERA O OBRADI LIČNIH PODATAKA I ZAŠTITI PRIVATNOSTI

30. Bezbjednost i integritet elektronskih komunikacijskih mreža i usluga

Operater je dužan, radi obezbjeđivanja bezbjednosti i integriteta javnih elektronskih komunikacijskih mreža i usluga, povjerljivosti elektronskih komunikacija, kao i zaštite ličnih podataka, saobraćaja i lokacije, poduzimati odgovarajuće tehničke i organizacione mjere, a posebno mjere za prevenciju i minimizaciju uticaja bezbjednosnih incidenata po korisnike i međupovezane mreže, kao i mjere za obezbjeđivanje neprekidnosti rada javnih komunikacijskih mreža i usluga. Mjere koje operater poduzima određuju se primjereno stepenu opasnosti za bezbjednost mreže primjenom raspoloživih tehničkih i tehnoloških rješenja i primjereno troškovima tih mjera.

Ako operater pruža uslugu koristeći javnu elektronsku komunikacijsku mrežu, pripadajuća sredstva ili usluge drugog operatera, dužan je saradivati s tim operaterom radi zaštite bezbjednosti i integriteta elektronske komunikacijske mreže i usluga.

U slučaju posebne opasnosti povrede bezbjednosti i integriteta javnih komunikacijskih mreža i usluga (npr. neovlašteni pristup, značajan gubitak podataka, ugrožavanje tajnosti komunikacije, bezbjednost ličnih podataka i drugo), operater je dužan da, čim sazna za ovu opasnost, obavijesti krajnje korisnike svojih usluga o toj opasnosti putem svoje internet stranice ili na drugi pogodan način. Ako je opasnost izvan obima mjera koje poduzima operater, korisnici moraju biti obaviješteni i o raspoloživim mjerama za otklanjanje opasnosti i/ili njenih posljedica, uključujući i moguće troškove tih mjera.

Mjere naročito se sprovode radi sprječavanja i umanjivanja uticaja bezbjednosnih incidenata na korisnike usluga i povezane elektronske

komunikacijske mreže, a posebno radi obezbjeđivanja bezbjednosti usluga i zaštite korisnika od zlonamjernih aktivnosti, elektronskih sabotaža, prevara trećih lica i zloupotreba bilo koje vrste.

Mjere iz prethodnog člana moraju najmanje:

- a) obezbijediti da ličnim podacima mogu pristupati samo ovlaštena lica, u zakonom dozvoljene svrhe;
- b) štiti prenošene ili sačuvane podatke od slučajnog ili nezakonitog uništenja, slučajnog gubitka ili izmjene, te neovlaštenog ili nezakonitog čuvanja, obrade, pristupa ili otkrivanja;
- c) obezbijediti primjenu sigurnosne politike u odnosu na obradu ličnih podataka.

Operater je dužan, bez odlaganja, obavijestiti Agenciju, Agenciju za zaštitu ličnih podataka Bosne i Hercegovine i nadležno tijelo za odgovor na računarske bezbjednosne incidente (CERT) pisanim putem o povredi bezbjednosti ili gubitku integriteta od značajnog uticaja na rad njihovih mreža ili pružanje njihovih usluga. Agencija može obavijestiti javnost ili zahtijevati od operatera javnih komunikacijskih mreža i operatera javno dostupnih elektronskih komunikacijskih usluga da obavijeste javnost o takvoj povredi bezbjednosti ili gubitku integriteta, ako utvrdi da je takvo obavještenje u javnom interesu.

31. Povreda ličnih podataka u elektronskim komunikacijama

Operater 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, krajnji korisnik daje svoju saglasnost da može operater za potrebe vlastite evidencije, koristiti njegove lične podatke, uključujući i JMBG, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima.

U slučaju povrede ličnih podataka, operater je dužan, bez odlaganja, obavijestiti Agenciju za zaštitu ličnih podataka BiH o nastaloj povredi.

Operater je dužan, bez odlaganja, obavijestiti krajnjeg korisnika ako povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika. Obavještenje mora sadržavati opis prirode povrede ličnih podataka, uz upućivanje krajnjeg korisnika na ovlašteno lice operatera kod kojeg se mogu dobiti bliži podaci, kao i prijedlog mjera za ublažavanje negativne posljedice povrede ličnih podataka.

Operater je dužan voditi evidenciju povreda ličnih podataka, koja sadrži podatke o uzroku povrede ličnih

podataka, posljedicama nastale povrede i poduzetim mjerama zaštite.

Podaci iz evidencije iz prethodnog stava ovog člana mogu se koristiti samo za namjene evidentiranja povrede ličnih podataka.

32. Povjerljivost elektronskih komunikacija

U svrhu obezbjeđivanja povjerljivosti komunikacija i s tim povezanih podataka o saobraćaju koji se šalju preko javne elektronske komunikacijske mreže i javne elektronske komunikacijske usluge, zabranjeno je slušanje, prisluškivanje, čuvanje i svaki oblik presretanja ili nadzora elektronskih komunikacija i pripadajućih podataka o saobraćaju od strane drugih lica, bez pristanka korisnika te komunikacije, osim u slučajevima utvrđenim posebnim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

Zabrana se ne odnosi na tehničku pohranu podataka koja je nužna za prijenos komunikacije, ne zadirući pritom u načela zaštite tajnosti podataka.

Odredbe se ne odnose na snimanje komunikacija i s njima povezanih podataka o saobraćaju koji služe u svrhu dokazivanja komercijalnih transakcija ili drugim poslovnim komunikacijama na izričit zahtjev krajnjeg korisnika.

Korištenje javnih elektronskih komunikacijskih mreža za čuvanje podataka i pristup podacima i informacijama uskladištenim na terminalnoj opremi korisnika, dozvoljeno je pod uslovom da je korisnik za to dao saglasnost, nakon upoznavanja s namjenom obrade i čuvanja podataka. Dozvoljeno je tehničko skladištenje ili pristup podacima o komunikaciji, bez pristanka korisnika te komunikacije, ako je jedina svrha da se izvrši prijenos podataka preko javne elektronske komunikacijske mreže ili u slučaju potrebe da na zahtjev korisnika operater pruži tu uslugu.

33. Podaci o saobraćaju

Operater koji obrađuje i čuva podatke o saobraćaju krajnjeg korisnika, dužan je te podatke izbrisati ili ih obraditi i sačuvati tako da nije moguće prepoznati o kojem licu se radi, kada podaci o saobraćaju više nisu neophodni za prijenos komunikacije, s izuzetkom:

- a) podataka koji su neophodni radi izrade računa za usluge ili međupovezivanje, a koji se mogu obrađivati do isteka zakonom predviđenog roka za reklamaciju ili naplatu potraživanja;
- b) podataka koje operater koristi radi promocije i prodaje javnih elektronskih komunikacijskih usluga ili pružanja usluga s dodatnom vrijednošću, koji se mogu obrađivati na način i u periodu

potrebnom za marketing i prodaju ili pružanje tih usluga, ako je krajnji korisnik, na kojeg se ti podaci odnose, dao svoju prethodnu saglasnost. Prije davanja saglasnosti, krajnji korisnik mora biti obavješten o vrstama podataka o saobraćaju koji se obrađuju, kao i o svrsi i trajanju takve obrade. Krajnji korisnik ima pravo u svakom momentu povući prethodnu saglasnost za obradu podataka;

c) podataka koji se zadržavaju u skladu s odredbama propisa koji uređuju zadržavanje podataka.

Obrada podataka o saobraćaju dopuštena je isključivo ovlaštenim licima operatera koji rade na poslovima naplaćivanja usluga ili upravljanja saobraćajem, pitanjima krajnjih korisnika, otkrivanja prevara (zloupotreba), promocije javnih elektronskih komunikacijskih usluga ili pružanja usluga s dodatnom vrijednošću i mora biti ograničeno na ono što je nužno u svrhu takvih aktivnosti.

34. Nezatražena komunikacija

Upotreba automatskih govornih uređaja, bez ljudskog posredovanja (govorni automati), faks uređaja ili elektronske pošte, uključujući SMS ili MMS za pozive prema krajnjim korisnicima radi direktnog marketinga, dozvoljeno je samo uz prethodno pribavljenu saglasnost krajnjeg korisnika (primaoca).

Zabranjeno je neposredno oglašavanje kojim se pogrešno prikazuje ili prikriva identitet pošiljaoca elektronske pošte uključujući SMS ili MMS poruke ili neposredno oglašavanje koje ne sadrži naznačenu elektronsku adresu, odnosno broj telefona, putem kojeg primalac može bez naknade zahtijevati sprječavanje daljnjeg slanja oglasnih poruka, kao i slanje elektronske poruke kojom se primalac podstiče da posjećuje internet-starnice čija je sadržina u suprotnosti s posebnim propisima.

Prijavlivanje neželjenih i štetnih elektronskih poruka se može slati na email info@telinea.com.

Operater je dužan, po prijemu dokaza o neželjenim i štetnim porukama, koje su poslale od strane njegovih krajnjih korisnika, utvrditi činjenično stanje i poduzeti odgovarajuće mjere. U zavisnosti od stepena zloupotrebe, operater može opomenuti krajnjeg korisnika ili privremeno onemogućiti korištenje usluge o čemu mora, bez odlaganja, obavijestiti krajnjeg korisnika na jedan od načina definiranih u ovom OUP.

Operater ima pravo, u slučaju ponovljene zloupotrebe, krajnjem korisniku trajno onemogućiti korištenje usluge, odnosno raskinuti ugovor o korištenju usluge.

POGLAVLJE III. ADMINISTRATIVNE OBAVEZE OPERATERA

35. Administriranje internet- stranice

Operater je dužan na svojoj internet stranici, na vidljivom mjestu, objaviti OUP, posebne uslove pružanja/ korištenja usluga i cjenovnik usluga. Posebne uslove pružanja/ korištenja usluga po osnovi kojih novi krajnji korisnici ne mogu zaključiti ugovor, operateri su dužni čuvati na svojoj internet stranici do isteka ugovora zaključenih za pružanje/ korištenje usluga definiranih Posebnim uslovima. Na zahtjev zainteresiranog lica, operater je dužan, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih OUP i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, operater javnih elektronskih komunikacijskih usluga za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

36. Završne odredbe

Ako krajnji korisnik, 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 krajnji korisnik 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 krajnje korisnike Telinea usluga od marta 2016. godine.