

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Opštom dozvolom za javnog mrežnog operatara, Dozvolom za pružanje fiksnih javnih usluga, Dozvolom za pružanje Internet usluga i Dozvolom za distribuciju RTV programa i Rješenjem Regulatorne agencije za komunikacije broj 02-29-1-857-1/14 od 30.10.2014. godine, direktor TELRAD NET d.o.o. Bijeljina donosi:

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA TELRAD NET d.o.o. BIJE LJINA

1. OPŠTE ODREDBE

1.1 Predmet Opštih uslova

1.1.1. Ovim Opštim uslovima poslovanja TELRAD NET d.o.o. Bijeljina (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između TELRAD NET d.o.o. Bijeljina (u daljem tekstu: TELRAD NET), kao pružaoca telekomunikacionih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa odnosno korisnika usluga (u daljem tekstu: Korisnik) s druge strane, u vezi sa pružanjem i korišćenjem telekomunikacionih usluga.

1.1.2. Telekomunikacione usluge TELRAD NET-a iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu: Usluge) su sve telekomunikacione usluge koje TELRAD NET pruža na tržištu, za koje TELRAD NET ima dozvole ili druga odobrenja od Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK) kao nadležnog regulatornog tijela, a posebno Internet usluge, telefonske usluge i usluge distribucije RTV programa.

1.1.3. Za sve usluge koje TELRAD NET pruža Korisnicima primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova, osim onih odredbi koje se odnose na svaku pojedinu vrstu usluge.

1.1.4. Opšti uslovi sastavni su dio jedinstvenog pismenog korisničkog ugovora (dalje u tekstu: Korisnički ugovor) kojim se uređuju ukupni međusobni odnosi između Korisnika i TELRAD NET-a

1.1.5. Predmet ovih Opštih uslova je i sva oprema, koju u sklopu pružanja Usluge, TELRAD NET ugrađuje i ustupa Korisniku na korištenje za vrijeme važenja Ugovora (u daljem tekstu: Terminalna oprema)

1.1.6. Ako pružanje neke usluge nije regulisano Opštim uslovima, TELRAD NET i Korisnik usluga mogu međusobno da dogovore način pružanja usluga, a na osnovu posebno utvrđenih pravila koji su u duhu ovih Opštih uslova.

1.1.7. U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primjeniti odredba Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH”, broj 28/13)

1.1.8. U pružanju i korištenju pojedinih usluga i ostvarivanju prava i obaveza iz tih odnosa TELRAD NET i Korisnik pridržavaće se načela savjesnosti i poštenja.

1.2. Definicije i značenje pojmova

Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sljedeća značenja:

a) „Korisnik“ označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtjeva uslugu, kao i bilo koje fizičko ili pravno lice koje je potpisnik ugovora sa pružaocem usluga u svrhu pružanja istih;

b) „Operator“ je pravno ili fizičko lice koje pruža ili je ovlaštena pružati uslugu ili davati na korištenje javnu komunikacionu mrežu ili povezanu opremu;

c) „priključna tačka“ označava, kada je u pitanju telekomunikaciona mreža, skup fizičkih priključaka sa njihovim specifikacijama za tehnički pristup, koji su dio telekomunikacione mreže i koji su potrebni da bi se ostvario pristup toj mreži i da bi se efikasno komuniciralo putem te mreže;

d) „Terminalna oprema“ označava telekomunikacionu opremu koju Korisnik obezbjeđuje u svrhu korištenja telekomunikacionih usluga;

e) „usluga Interneta“ je telekomunikaciona usluga koja se realizuje primjenom Internet tehnologije;

f) „telefonska usluga“ označava korištenje domaćeg i međunarodnog telefonskog saobraćaja putem mreže Pristupnog operatara odnosno putem fiksne ili mobilne mreže TELRAD NET-a;

g) „usluga distribucije RTV programa“ označava distribuciju RTV programa krajnjem korisniku žičanim ili bežičnim putem;

h) „usluga prenosivosti broja“ je usluga koja daje mogućnost da Korisnik, na vlastiti zahtjev, zadrži broj koji mu je dodijeljen u telekomunikacionoj mreži, nezavisno od promjene operatara, geografske lokacije ili telekomunikacione usluge;

i) „operator davatelj broja“ je fiksni ili mobilni operator čijem broju je dodijeljena usluga prenosivosti broja;

j) „operator primatelj broja“ je fiksni ili mobilni operator kome je telefonski broj ustupljen od operatara davatelja broja, kroz uslugu prenosivosti broja;

k) „RAK“ označava Regulatornu agenciju za komunikacije u Bosni i Hercegovini.

2. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

2.1. Identifikaciona dokumenta:

- za domaća fizička lica lična karta ili pasoš na uvid a za strana fizička lica pasoš na uvid i Prijava mjesta prebivališta;

- za domaća pravna lica kopija rješenja o upisu u sudski registar i/ili rješenje o upisu u registar kod drugih državnih organa, uvjerenje o poreskoj registraciji kod nadležnog organa (JIB);

- za strana predstavništva dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

Zasnivanje korisničkog odnosa može se ostvariti posredstvom punomoćnika uz dostavljanje originalne punomoći ili kopije punomoći ovjerene od strane nadležnog organa za fizička lica, odnosno ovlaštenja odgovornog lica u pravnom licu. Punomoć sadrži ovlaštenje za preduzimanje svih radnji u vezi sa korisničkim odnosom ili ovlaštenje za pojedine usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

2.2. Zahtjev

Priključenje korisnika na mrežu počinje podnošenjem Zahtjeva za priključak. Lice koje želi da postane Korisnik usluge, uz predočenje identifikacionog dokumenta, podnosi pismeni ili usmeni Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa, u kojem navodi vrstu usluge koju želi da koristi.

2.2.1. Prihvatanje zahtjeva i potpis ugovora

TELRAD NET će prihvatiti Zahtjev Korisnika ako postoji tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge i ako ne postoje razlozi, predviđeni ovim Opštim uslovima, da se Zahtjev odbije. Potpisom Ugovora od strane Korisnika, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova, cjenovnikom TELRAD NET-a i da iste prihvata.

2.2.2. Odbijanje Zahtjeva

TELRAD NET ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi i mogućnosti za zasnivanje korisničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uslov postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta odnosno dostupnosti/kvaliteta u pružanju usluge. Procjenu vlastitih tehničkih uslova i mogućnosti vrši TELRAD NET u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima;

b) ako je TELRAD NET ranije s istim Korisnikom ili članom zajedničkog domaćinstva raskinuo ugovor za neku od prethodnih pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba te postojanja nenaplaćenog potraživanja TELRAD NET prema Korisniku ili članu zajedničkog domaćinstva, po bilo kom osnovu;

c) ako je Korisnik maloljetno fizičko lice ili lice koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika;

d) ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičkog ili pravnog lica, te njenoj pravnoj ili poslovnoj sposobnosti i ovlaštenjima o zastupanju, nisu tačni ili nisu istiniti;

e) ako je protiv Korisnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl., te ako Korisnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se na osnovu finansijskih dokumenata ili opšte poznatih činjenica osnovano može zaključiti da isti neće uredno i na vrijeme plaćati usluge, a na poziv TELRAD NET-a ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje usluga;

f) ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treće lice zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge koje pruža TELRAD NET ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih lica ili ako je Korisnik sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio prevarne radnje trećih lica u vezi sa ovim uslugama;

g) ako postoji osnovana sumnja da će Korisnik dati na korištenje TELRAD NET usluge trećem licu, u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje zahtjeva koji su ovdje navedeni;

h) ako postoje bilo kakva dospjela, a nepodmirena potraživanja TELRAD NET-a prema Korisniku po bilo kojoj osnovi;

i) ako Korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;

j) u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima.

U slučaju da se u postupku realizacije Zahtjeva utvrdi da se zahtjevana usluga ne može pružiti iz razloga utvrđenim ovim Opštim uslovima, TELRAD NET će o tome u pisanoj formi, odnosno gdje je to primjereno usmeno, uz obrazloženje, obavijestiti Korisnika.

TELRAD NET može da neku od usluga iz svoje ponude, cijenu usluge ili komercijalnu pogodnost u okviru jedne usluge namijeni za određenu kategoriju korisnika (fizička i/ili pravna lica).

2.3. Priključenje korisnika

2.3.1. TELRAD NET se obavezuje da će priključiti Korisnika u mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 30 dana od dana prihvatanja zahtjeva Korisnika za korištenje određene usluge. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, Korisnik ima pravo da u narednom periodu, a najkasnije do dolaska tehničke ekipe radi instalacije usluge, raskine korisnički ugovor pod uslovom da do kašnjenja instalacije nije došlo zbog razloga koji su postojali na strani Korisnika.

2.3.2. Prava i obaveze iz korisničkog ugovora počinju teći u trenutku kad TELRAD NET uključi korisnika u svoju mrežu.

2.3.3. Terminalna oprema koju TELRAD NET ustupa na korištenje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu TELRAD NET-a. Korisnik je obavezan da po raskidu korisničkog ugovora vrati predmetnu opremu TELRAD NET-u u ispravnom i funkcionalnom stanju.

2.3.4. TELRAD NET će u okviru jednokratne cijene priključka dovesti instalaciju do jedne TV utičnice, a eventualni развод naplatiće se od korisnika dodatno prema stvarnim troškovima.

2.3.5. Korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj terminalne opreme TELRAD NET-a i napajanje električnom energijom 220-230V, 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje terminalne opreme TELRAD NET-a u potpunosti snosi Korisnik.

2.3.6. Korisnik se obavezuje da će za korištenje telefonskih usluga TELRAD NET-a koristiti isključivo onu terminalnu opremu koja je u skladu sa evropskim standardima odnosno koja na sebi ima oznaku CE.

2.3.7. Ovlašteni predstavnik TELRAD NET-a će prije priključenja izvršiti pregled uslova za tehnologiju pružanja usluge i za smještaj terminalne opreme korisnika i kućne instalacije.

2.3.8. Korisnik ne smije izvoditi bilo kakve radnje na opremi i instalacijama TELRAD NET-a zbog čega će biti automatski isključen sa mreže.

2.3.9. TELRAD NET ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako Korisnik, nakon prihvatanja ovih Opštih uslova, promijeni odgovarajuće uslove za smještaj terminalne opreme, ili neovlašteno izvodi bilo kakve radove na kućnoj instalaciji.

2.3.10. Korisnik odgovara TELRAD NET-u za svako oštećenje na terminalnoj opremi uzrokovano namjernom ili krajnjom nepažnjom, usljed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, usljed neispravne terminalne opreme Korisnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu TELRAD NET-a, kao i usljed otuđenja od strane trećeg lica, u visini prosječne nabavne vrijednosti terminalne opreme iz prethodnog mjeseca, odnosno prosječne vrijednosti uređaja koji je po klasifikaciji ekvivalent predmetnom uređaju.

2.3.11. Korisnik je obavezan da svako oštećenje odnosno krađu terminalne opreme odmah prijavi TELRAD NET-u telefonom, telefekasom, e-poštom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno. Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara Korisnik.

2.3.12. TELRAD NET je obavezan da redovno održava opremu i mrežu koja je u njegovom vlasništvu, i da u razumnom roku otkloni nedostatke koje prijavi korisnik za vrijeme trajanja korisničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja.

2.3.13. TELRAD NET neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tokom obaveznog/redovnog održavanja svog sistema, a koja bi mogla uticati na kvalitet usluga TELRAD NET-a, kao ni za štetu ili izgublenu korist Korisnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka putem terminalne opreme Korisnika.

2.3.14. Korisnik je obavezan omogućiti TELRAD NET-u slobodan pristup terminalnoj opremi i instalacijama u toku korištenja nekog od servisa TELRAD NET-a te dozvoliti slobodan pristup opremi radi demontaže u slučaju prestanka korisničkog odnosa.

2.3.15. U slučaju bilo kakve promjene u vrsti i količini korištenih usluga TELRAD NET-a kao i u slučaju promjene ličnih podataka Korisnik je dužan potpisati Aneks osnovnog Ugovora koji će te promjene verifikovati.

3. USLUGE

Ovi Opšti uslovi se odnose na međusobne odnose između TELRAD NET-a i Korisnika povodom pružanja/korištenja usluga Kablovske televizije, Interneta i Telefonskih usluga. Navedene usluge TELRAD NET može pružati pojedinačno ili u vidu paketa (2P i 3P paketa), izuzev u dijelu koji se odnosi na pružanje/korištenje svake pojedine usluge, na sve ostale odnose između TELRAD NET-a i Korisnika povodom pružanja/korištenja usluga primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova.

3.1. Internet usluge

Pod Internet uslugom u smislu Pravila o obavljanja djelatnosti davaoca pristupa internetu smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje ISP nudi na tržištu pravnim ili fizičkim licima, uključujući i Internet klubove.

Internet usluge TELRAD NET Korisnicima pruža na sljedeći način:

- putem kablovske mreže,
- putem optičkog kabla.

TELRAD NET ima mogućnost dodjele statičke IP adrese.

3.1.1. Korisnik se obavezuje da će prilikom pristupa Internetu koristiti raspoložive resurse na način koji, ni u kom trenutku, neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sistema, jer u protivnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

3.1.2. Usluge koje u sebi sadrže „Flat rate“ podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu TELRAD NET zadržava pravo privremenog uskraćivanja usluga Korisnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili Korisnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem.

3.1.3. Korisnik dobija na korištenje korisničko ime odnosno lozinku koji služi za autorizaciju korištenja Internet usluga, kao i e-mail adresu. Ako Korisnik posumnja u neautorizovano korištenje svog korisničkog imena, odgovoran je za troškove odnosno štetu izazvanu korištenjem njegovog korisničkog imena do trenutka dok ne obavijesti TELRAD NET o sumnji o neautorizovanom korištenju. Korisnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizovane i izvršene pod njegovim korisničkim imenom. Korisnik koji je zaključio ugovor sa TELRAD NET-om o korištenju Internet usluge ima pravo da u slučaju raskida tog ugovora nastavi korištenje email adresa koje je do tada koristio.

3.1.4. Korisnik se obavezuje da neće:

- a) obavljati ili prenositi podatke suprotne važećim propisima, odnosno netačne, nepotrebne i uvrijedljive podatke za koje zna i čije bi korišćenje moglo nanijeti štetu TELRAD NET-u i/ili trećim licima;
- b) koristiti Internet usluge na bilo koji način kojim bi mogao ugroziti sistem rada TELRAD NET-a;
- c) vršiti radnje koje drugim Korisnicima onemogućavaju normalno korišćenje Internet usluga;
- d) koristiti Internet usluge u nezakonite svrhe.

3.1.5. TELRAD NET se obavezuje da će Korisniku pružiti visokoprofesionalan kvalitet Internet usluga, što uključuje:

- osiguravanje dovoljnih kapaciteta prema globalnoj Internet mreži;
- osiguravanje stalnog sistema nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga, te brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća;
- minimalna brzina prenosa podataka iznosi 50% deklarisanе brzine predviđene ugovorom.

3.1.6. U slučaju planiranog prekida rada Internet usluga, TELRAD NET će o tome na prikladan način (www.telrad.net, društvene mreže i sredstva javnog informisanja, e-mail, telefonskim putem) obavjestiti Korisnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

Isključenje od odgovornosti

3.1.7. Internet je internacionalna računarska mreža koju TELRAD NET direktno ne kontroliše već je na istu samo vezan, te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koje direktno ne kontroliše.

3.1.8. Korisnik je saglasan da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema TELRAD NET-ove mreže postoji mogućnost da Internet usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

3.1.9. Korisnik koristi Internet usluge isključivo na svoj rizik. TELRAD NET ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje Korisnik pretrpi korištenjem usluge, programskog paketa i Interneta.

3.1.10. TELRAD NET ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na bilo koju vrstu sadržaja do kojeg se eventualno može doći korištenjem usluga, nezavisno na koji je način do istog sadržaja Korisnik došao. Isto tako, TELRAD NET neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektnе, slučajne, posljedične, ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja usluga ili zbog bilo koje pogreške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je Korisnik došao korištenjem usluga.

3.1.11. TELRAD NET ne provjerava i ne kontroliše sadržaj koji Korisnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.

3.1.12. U slučaju oštećenja uređaja usljed vremenske nepogode (grmljavine) TELRAD NET ne snosi odgovornost za oštećene uređaje koji su u vlasništvu korisnika.

Zaštićeni sadržaj i ostala prava

3.1.13. Preko Internet usluga omogućen je pristup do sadržaja koji su zaštićeni („copyright, trademark, intellectual property rights“).

3.1.14. U svrhu zaštite korisnika svojih usluga TELRAD NET putem tehničkih rješenja za tu namjenu preduzima mjere zaštite od neželjene pošte (eng. spam).

3.1.15. Korisnik je saglasan da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima BiH kojima je taj sadržaj zaštićen od strane vlasnika sadržaja.

3.1.16. Korisnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi sadržaj koji je zaštićen na bilo koji način bez pristanka vlasnika sadržaja. Takve radnje imaće za posljedicu uskraćivanje pristupa Internet uslugama.

3.2. Usluga fiksne telefonije

Usluga fiksne telefonije vrši se obavljanjem telefonskog saobraćaja na mreži TELRAD NET-a preko jednog od tehnoloških načina realizacije pristupne mreže: bakarne parice, optički kablovi, HFC infrastruktura. Uslugu fiksne telefonije u domaćem i međunarodnom saobraćaju kao i telefonskom saobraćaju između korisnika unutar mreže TELRAD NET-a, pruža se putem vlastite kablovske ili optičke mreže. Ukoliko korisnik posjeduje broj od strane dosadašnjeg operatora fiksne telefonije, TELRAD NET će omogućiti Korisniku zadržavanje dosadašnjeg broja ili promjenu svog korisničkog broja u skladu sa članom 3. tačke 3.2.9.3. i 3.2.10. ovih Opštih uslova.

3.2.1. TELRAD NET je dužan da pri pružanju usluga koje se nude na njegovoj mreži obezbijedi nepovrijedivost odredbi o tajnosti telekomunikacionih saopštenja, a podatke o obavljenim telefonskim razgovorima i drugim izvršenim uslugama, kojima raspolaže može davati samo lično korisnicima i njihovim punomoćima. Od istog načela može da se odstupa samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim zakonom.

3.2.2. TELRAD NET se obavezuje da će svakom Korisniku pružiti neograničen pristup bilo kojem drugom korisniku javne telefonske usluge u Bosni i Hercegovini, a pristup međunarodnim korisnicima u skladu sa mogućnostima ostvarivanja saobraćaja. Neograničen pristup neće biti omogućen u slučaju zloupotreba i zlonamjernih poziva, i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacionih mreža.

3.2.3. TELRAD NET se obavezuje da će redovno održavati i objaviti elektronski telefonski imenik svojih korisnika putem web stranice, te obezbijediti službu za davanje informacija iz telefonskog imenika, neposredno i/ili putem službe jednog od Pristupnih operatora i voditi posebnu bazu podataka svojih telefonskih korisnika.

3.2.4. TELRAD NET je dužan da osigura da su informacije iz elektronskog imenika dostupne i za slijepa i slabovidna lica.

3.2.5. Korisnik ima pravo da odluči da li će njegov broj biti dostupan u telefonskom imeniku.

3.2.6. TELRAD NET je dužan uspostaviti sopstveni sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga. TELRAD NET obezbjeđuje svojim korisnicima prikaz obračunskih stavki na određenoj fakturi koji omogućava verifikaciju i kontrolu naknada obračunatih za korišćenje telefonskih usluga. Telrad Net je dužan, na zahtjev korisnika, pružiti detaljan ispis koji sadrži sljedeće podatke: svaki pojedinačni poziv, pozvani broj, datum, vrijeme, cijenu, trajanje razgovora, obračunatu vrijednost, te ostale podatke u skladu sa zakonom. Detaljan ispis u elektronskom obliku daje se Korisniku bez naknade. U slučaju prigovora na račun, ispis u štampanom obliku se, takođe, Korisniku daje bez naknade. Provjera ispisa je omogućena i preko WEB stranice TELRAD NET-a i u svim poslovnicama.

3.2.7. TELRAD NET je dužan obezbijediti besplatno pozivanje hitnih službi (hitna pomoć, policija, vatrogasci).

3.2.8. TELRAD NET će na pismeni zahtjev i bez posebne naknade, u granicama tehničkih mogućnosti omogućiti Korisniku zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno, zabranu poziva na određene vrste brojeva koji se naplaćuju, osim poziva prema brojevima hitnih službi.

3.2.9. Dodjela telefonskih brojeva

3.2.9.1. TELRAD NET određuje telefonski broj koji dodjeljuje korisniku prema raspoloživom planu numeracije i u skladu sa važećim propisima.

3.2.9.2. TELRAD NET može iz tehničkih razloga, bez saglasnosti korisnika, ranije dodijeljeni telefonski broj promijeniti, uz obavezu da o tome prethodno pisanim putem obavjesti korisnika, najkasnije 15 dana prije planirane promjene telefonskog broja.

3.2.9.3. Korisnik može da zahtjeva promjenu telefonskog broja, uz plaćanje naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom. TELRAD NET će izvršiti promjenu telefonskog broja ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

3.2.10. Usluga prenosivosti broja (Number Portability)

Usluga prenosivosti broja je usluga koja omogućava Korisniku promjenu postojećeg operatora fiksne ili mobilne mreže, a da pritom zadrži telefonski broj na određenoj geografskoj lokaciji (geografski brojevi), a u slučaju negeografskih brojeva – na bilo kojoj lokaciji BiH. Ne postoji mogućnost prenosa brojeva iz fiksne u mobilnu mrežu i obrnuto.

3.2.10.1. Postupak za prenos broja

Podnošenje zahtjeva za prenos telefonskog broja u TELRAD NET mrežu vrši se u nekom od prodajnih mjesta TELRAD NET-a. Uz zahtjev je potrebno priložiti dokaz o izmirenju obaveza telekomunikacionih usluga prema mreži prethodnog operatora, kao i podatke korisnika ukoliko je u pitanju fizičko lice odnosno PDV uvjerenja ako je riječ o pravnom licu. Korisnik koji je dostavio zahtjev za prenos broja, obavezan je da sa TELRAD NET-om zaključi poseban korisnički ugovor, sa minimalnim periodom važenja od jedne godine. TELRAD NET ima pravo da od podnosioca zahtjeva naplati jednokratnu naknadu za prenos broja koja je propisana Cjenovnikom. Korisnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih usluga prema davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u TELRAD NET mrežu. U slučaju prenosa broja iz TELRAD NET mreže u mrežu drugog operatora, Korisnik je dužan izmiriti posljednju izdatu fakturu. TELRAD NET će na svojim prodajnim mjestima Korisniku izdati potvrdu o

izmirenim dugovanjima sa kojom Korisnik može izvršiti prenos broja u drugu mrežu. Prepaid korisnik ne može od operatora davaoca broja zahtijevati bilo kakvu naknadu zaostalog iznosa na svom računu i neiskorištenog saobraćaja.

3.2.10.2. Otkazivanje zahtjeva

Nakon što je operator primalac broja uputio nalog za prenos broja operatoru davaocu broja, sve do momenta obavljenog prenosa korisnik može odustati od podnesenog zahtjeva. U tom slučaju, Korisnik je dužan operatoru primaocu broja, najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa, broja podnijeti pismenu izjavu o odustajanju od zahtjeva, pri čemu je Korisnik dužan da dokaže:

- a) da je operatoru davaocu broja podnio pismenu izjavu o zadržavanju korisničkog odnosa, ili
- b) da je podnio zahtjev za prenos broja kod drugog operatora koji nije davalac broja i o tome pismeno obavijestio operatora davaoca broja, ili
- c) da je operatoru davaocu broja podnio pismenu izjavu o raskidu korisničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen zahtjev ne namjerava više koristiti.

3.2.10.3. Smetnje u postupku prenosa broja

Telrad Net će u svojstvu operatora primaoca broja omogućiti Korisniku uslugu prenosivosti telefonskog broja ako za to postoji tehnička mogućnost, i ako ne postoje sljedeće smetnje da se njegov zahtjev odbije:

- postojanje duga podnosioca zahtjeva za korištenje neke druge usluge;
- podneseni zahtjev sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmireni dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
- ako podnositelj zahtjeva nije nosilac prava korištenja broja za koji se traži prenos, niti je punomoćnik nosioca tog prava;
- ako je broj za koji podnositelj zahtjeva traži prenos privremeno isključen;
- ako se tokom realizacije prenosa broja ustanovi zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenos, za vrijeme dok se ne odluči o takvoj zloupotrebi i daljem pravu na korištenje broja.

3.2.10.4. Rokovi i realizacija prenosa telefonskog broja

TELRAD NET će odmah po saznanju razloga za kašnjenja, odnosno o nemogućnosti prenosa broja uputiti podnosiocu zahtjeva pismeno obrazloženje sa uputstvom da u roku od tri dana od prijema ovog obavještenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti. Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određen ugovorom zaključenim između Korisnika i operatora primatelja broja u vremenu od 13.00 do 16.00 sati. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji usljed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između Korisnika i operatora primatelja broja.

3.2.10.5. Govorno upozorenje

Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim telefonskim brojevima, TELRAD NET će bez naknade, na zahtjev Korisnika, emitovati govorno upozorenje kojim se Korisnik upozorava da je broj koji poziva prenesen u drugu telefonsku mrežu. Govorno upozorenje se sastoji od govorne poruke koja ne može biti duža od 4 sekunde. Sve informacije o cijenama u fiksnoj mreži su dostupne putem besplatnog broja 0800 30 900 ili putem internet stranice www.telrad.net.

3.2.10.6. Ponovni prenos broja

Zahtjev za ponovni prenos broja Korisnik može podnijeti nakon isteka roka od minimum 3 mjeseca. Zahtjev za prenos broja predstavlja istovremeno i zahtjev za raskid postojećeg ugovora, bez obzira da li se usluga fiksne telefonije pruža samostalno ili je sastavni dio tarifnog paketa. Ako nakon raskida postojećeg ugovora zbog prenosa broja kod drugog operatora, Korisnik želi da nastavi s korištenjem ostalih usluga, na snazi ostaju postojeći ugovori potpisani za te usluge, odnosno u slučaju paketiranih usluga pristupa se potpisu novog ugovora.

3.2.10.7. Odbijanje zahtjeva

TELRAD NET u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev Korisnika za prenos broja kod drugog operatora primaoca broja ako postoje iste smetnje koje su prethodno pobrojane u tekstu ovog dokumenta u dijelu koji se odnosi na razloge odbijanja zahtjeva za prenos broja u mrežu TELRAD NET-a, dok iste ne budu otkonjene. Za sve druge odnose između TELRAD NET-a kao primaoca broja i Korisnika koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primjenjuju se odredbe Opštih uslova.

3.2.11. Usluga besplatni telefonski poziv

3.2.11.1. Usluga besplatni telefonski poziv omogućava korisniku da preko jedinstvenog negeografskog broja numeracije „0800 309xx“, omogući korisnicima pružanje sadržaja ili davanje informacija putem mreže TELRAD NET-a, pri čemu je za korisnika poziv ka usluzi besplatan, a sve troškove ostvarenih poziva snosi korisnik na uslugu.

3.2.11.2. Korisnik na uslugu mora da posjeduje dozvolu Agencije sa dodijeljenim negeografskim brojem.

3.3. Usluga distribucije radio i TV programa/održavanje mreže

3.3.1 Pretplata za održavanje mreže je naknada koju svi korisnici imaju obavezu da plaćaju, izuzev korisnika telefonskih usluga na područjima gdje TELRAD NET ima svoju PSTN mrežu i gdje telefonske usluge može nuditi po bakarnoj parici, kao i korisnici usluge solo optičkog interneta i paketa usluga na optici koji ne uključuju uslugu kablovske televizije. U okviru pretplate za održavanje mreže korisnici imaju mogućnost praćenja osnovnog paketa.

3.3.2. TELRAD NET je dužan da u okviru kablovskog distributivnog sistema (KDS) u osnovnom paketu distribuira najmanje 24 RTV kanala programa standardnog kvaliteta, prema važećim normativima.

3.3.3. Pretplata za osnovni paket podrazumijeva korištenje do najviše 3 televizora u okviru iste stambene jedinice. Za veći broj televizora plaća se dodatna pretplata.

3.3.4. Pretplata za digitalni paket koji se dodatno plaća podrazumijeva korištenje ove usluge na jednom televizoru. TELRAD NET će korisniku koji potpiše Ugovor za ovu vrstu usluge obezbijediti besplatno karticu za otključavanje ovih programa a obaveza TELRAD NET-a je da Korisniku obezbijedi SET TOP BOX ili Ca Module uređaj koji omogućavaju gledanje programa u digitalnom formatu.

3.3.5. Distribuirane programe čine svi državni, regionalni i lokalni programi lokalnog govornog područja koji zadovoljavaju potrebne tehničke uslove prijema na datoj lokaciji za koje TELRAD NET dobije saglasnost za reemitovanje.

3.3.6 TELRAD NET ima pravo na proširenje ponude, izmjene programa, u skladu sa zakonom. U slučaju izmjene programa, TELRAD NET će na jedan od mogućih načina obavjesti Korisnike o novom rasporedu distribuiranih programa. TELRAD NET ima pravo emitovanja svog info kanala, u skladu sa zakonom.

3.3.7 Prilikom instalacije i aktiviranja priključka, TELRAD NET je dužan da korisniku preda važeći spisak i raspored distribuiranih kanala.

3.3.8. Korisnik ima pravo da, ukoliko smatra da je TELRAD NET distribuira program sa štetnim sadržajem, o istom podnese prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije.

3.3.9. TELRAD NET je obavezan da se prilikom pružanja usluge distribucije radio i TV programa pridržava svih obaveza u vezi zaštite autorskih prava vlasnika sadržaja. Korisnik razumije i saglasan je sa obavezom TELRAD NET-a da u cilju zaštite autorskih prava zatamni sadržaje pojedinih kanala.

3.4. Paketi usluga (BUNDLE)

Pod paketima usluga podrazumijeva se korištenje dva (2) ili više servisa koje nudi TELRAD NET po jedinstvenoj cijeni pretplate. **3P** paket predstavlja integrisanu uslugu kojom TELRAD NET omogućava Korisniku da zaključivanjem jednog korisničkog ugovora obezbijedi korišćenje tri usluge po vlastitom izboru i po povoljnijim komercijalnim uslovima u skladu sa važećim Cjenovnikom. **2P** paket predstavlja integrisanu uslugu kojom TELRAD NET omogućava Korisniku da zaključivanjem jednog korisničkog ugovora obezbijedi korišćenje dvije usluge po vlastitom izboru i po povoljnijim komercijalnim uslovima u skladu sa važećim Cjenovnikom. Korisnik zaključivanjem korisničkog ugovora samostalno odlučuje o izboru tarifnih modela u okviru paketa ponuđenih Cjenovnikom. Visina pretplate za korištenje usluge 2P ili 3P paketa zavisi od izabrane kombinacije odabranih usluga. Za korištenje usluge 2P ili 3P paketa, TELRAD NET će Korisniku ispostavljati jedan mjesečni račun, koji će obuhvatiti mjesečnu pretplatu za izabranu kombinaciju i ostvarenu mjesečnu potrošnju po obračunu. U okviru usluge 2P ili 3P paketa moguće je odabrati različite

kombinacije usluga TELRAD NET-a na način i pod uslovima koji su predviđeni važećim Cjenovnikom. Trajanje Ugovora za paketirane usluge određuje se po najdužem trajanju ugovora usluge koja se nalazi u određenom paketu.

4. INFORMISANJE/PODRŠKA KORISNICIMA

- 4.1. Informisanje o uslugama, cijenama, prijemu zahtjeva, žalbi i dr. TELRAD NET obezbjeđuje tokom radnog vremena na prodajnim mjestima, kao i putem korisničkog telefona 055/415-415, e-maila info@telrad.net, odnosno web stranice www.telrad.net.
- 4.2. TELRAD NET svakodnevno obezbjeđuje korisnicima svojih usluga besplatnu **tehničku podršku** (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva). Imenik za telefonske brojeve je dostupan pozivom na brojeve **055/415-415** ili **besplatni broj 0800 30 900** i na zvaničnoj web stranici **www.telrad.net**. Kontakt za korisnike i informacije o prenesenim brojevima: **055/415-415, besplatni broj 0800 30 900**, e-mail **info@telrad.net** ili putem obrasca sa naše WEB stranice.

5. OBAVEZA ODRŽAVANJA ISPRAVNOSTI MREŽE/KVALITETA USLUGA

- 5.1. TELRAD NET će svoju mrežu održavati u ispravnom stanju, u skladu s tehničkim propisima i standardima.
- 5.2. Minimalni nivo kvaliteta usluge podrazumijeva osiguranje tehničkih uslova pod kojima je usluga podobna za korištenje.
- 5.3. TELRAD NET se obavezuje da će svoju mrežu održavati u ispravnom stanju. U slučaju planiranog prekida zbog obavljanja radova na mreži, TELRAD NET će na web stranici www.telrad.net ili putem lokalne radio stanice objaviti odgovarajuće obavještenje, najmanje 48 sati prije planiranog prekida.
- 5.4. TELRAD NET je obavezan da sve uočene i prijavljene smetnje i kvarove na mreži, koje se odnose na neplanirane prekide rada mreže, otkloni u što kraćem vremenskom roku. Veće kvarove na mreži TELRAD NET je obavezan da otkloni u roku od 7 dana.
- 5.5. Smetnje ili kvarove iz prethodne tačke Korisnik je obavezan bez odlaganja da prijavi Odjeljenju za tehničku podršku TELRAD NET-a na tel. 055/415-415 ili e-mail info@telrad.net ili putem web sajta, link PRIJAVA KVARA. Korisnik koji nije prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa.
- 5.6. Za montažu ili demontažu opreme i sve tehničke intervencije ovlaštena je isključivo TELRAD NET-a ili služba koju je TELRAD NET izričito ovlastio.

6. OGRANIČENJE/PREKID KORIŠTENJA USLUGE

- 6.1. Korisnik je saglasan da TELRAD NET ima pravo privremeno ograničiti odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog otklanjanja tehničkih smetnji/kvarova odnosno povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika.
- 6.2. TELRAD NET će prethodno obavjestiti Korisnika o razlozima za ograničenje pružanja usluga i trajanju ograničenja, a u slučaju neplaćanja računa od strane Korisnika u vremenskom roku koji je naznačen na računu, dostaviti i opomenu pri sljedećoj podjeli računa.
- 6.3. Ako Korisnik ni nakon isteka roka iz opomene za plaćanje računa, koji ne može biti kraći od 8 dana, isti ne plati, TELRAD NET može Korisniku onemogućiti korištenje usluge do izmirivanja obaveze, pri čemu se period suspenzije ne uračunava u rok minimalnog perioda trajanja ugovora.
- 6.4. TELRAD NET može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreže u slučaju ako Korisnik uzima uređaj uz sklapanje korisničkog ugovora, uz uslov obaveznog trajanja korisničkog ugovora. TELRAD NET je obavezan po isteku ugovorene obaveze ili u slučaju prijevremenog raskida ugovora Korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.
- 6.5. Ako se usluga pruža u vidu paketa, neplaćanje računa za navedeni paket, proizvodi isključenje svih usluga koje su obuhvaćene paketom.
- 6.6. Pružanje usluge može prestati i ako dođe do prestanka pružanja usluga interkonekcije između pristupnog operatora i TELRAD NET-a.
- 6.7. TELRAD NET ima pravo isključiti Korisnika sa mreže ukoliko on ne dozvoli TELRAD NET-u pristup instalacijama i terminalnoj opremi koje se nalaze u prostorijama Korisnika, ako odbije da sa mreže isključi uređaj koji stvara smetnje drugim korisnicima, ako po prestanku korištenja nekog servisa ne vrati terminalnu opremu koja je vlasništvo TELRAD NET-a kao i u drugim slučajevima propisanim ovim Opštim uslovima.
- 6.8. TELRAD NET ima pravo isključiti Korisnika ukoliko se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni korisnički uređaji, do završetka radova.
- 6.9. Isključenje po nekom od osnova navedenih u prethodnom članu ne obavezuje TELRAD NET da vrati novac plaćen po osnovu jednokratnih troškova uključanja.
- 6.10. U cilju zaštite Korisnika telefonskih usluga od prekomjerne potrošnje, TELRAD NET će, u skladu sa važećim propisima, pratiti uobičajene navike i potrošnju Korisnika, te ih na odgovarajući način upozoriti u slučaju prekomjerne potrošnje na njihovom korisničkom nalogu. Za utvrđivanje prekomjerne potrošnje Korisnika, kumulativno će se koristiti sljedeći kriterijumi:
 1. prosječna potrošnja Korisnika u posljednja tri mjeseca uvećana za određeni procenat;
 2. iznos ukupne potrošnje u tekućem mjesecu.Ukoliko Korisnik uslugu koristi u periodu kraćem od tri mjeseca, primjenjivaće se samo drugi kriterijum. Visina navedenih kriterijuma biće posebno utvrđena za svaku vrstu telefonskih usluga. TELRAD NET ima pravo da kod određenih usluga dalje pružanje usluge uslovi avansnom uplatom duga ili drugim sredstvom obezbjeđenja.
- 6.11. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja, Korisniku će u periodu od prvih 30 dana od dana isključenja, biti omogućeni dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i odlazni pozivi prema službi tehničke podrške Telrad Net-a, ukoliko je to tehnički moguće.
- 6.12. TELRAD NET ima pravo od korisnika naplatiti troškove ponovnog uključanja. Samo izmirenje dospjelih, a neplaćenih obaveza smatra se namjerom korisnika da nastavi korištenje ugovorenog servisa ukoliko se on pismeno na izjasni suprotno.

7. OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI LIČNIH PODATAKA/ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA

- 7.1. TELRAD NET lične/identifikacione podatke o svojim Korisnicima čuva u tajnosti i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija, a može ih ustupiti nadležnim državnim organima pod uslovima utvrđenim zakonom.
- 7.2. TELRAD NET prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.
- 7.3. Korisnik svojim potpisom na zahtjevu daje svoju saglasnost da TELRAD NET za potrebe vlastite evidencije može koristiti i upisivati njegove lične podatke, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima.
- 7.4. Usluga Prenosa broja podrazumijeva razmjenu i obradu podataka o Korisniku između Operatora i Centralne administrativne baze podataka u svrhu realizacije Prenosa broja.
- 7.5. TELRAD NET će, na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u BIH kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera, onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u BIH utvrđeno da su štetni ili nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija ili slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito online kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opšta sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

8. CIJENE I USLOVI PLAĆANJA

8.1. Cijene usluga

- 8.1.1. Cijene Usluga, kao i sve druge pripadajuće naknade, utvrđene su cjenovnikom TELRAD NET-a, koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge. TELRAD NET je ovlašten mijenjati Cjenovnik te se obavezuje isti objaviti i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranicama, u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) ili na drugi prikladan način (poštom, putem e-maila).

8.1.2. Cjenovnikom se mogu predvidjeti posebne tarife kao i dodatne usluge. Tarife, posebne usluge unutar tarifa, kao i određene posebne usluge, odnosno uslovi njihovog pružanja, TELRAD NET može mijenjati ili ukinuti uz prethodno obavještenje Korisnika.

8.1.3. Korisnik će o izmjenama Cjenovnika biti obavješten najmanje 30 dana prije početka njegove primjene putem sredstava javnog informisanja, email-om, posebnim obavještenjem uz račun za plaćanje usluga koji prethodi namjeravanoj izmjeni, a ukoliko su izmjene nepovoljnije za korisnika i putem SMS-a. U obavještenju će biti navedeno na šta se najavljene izmjene odnose, o namjeravanim izmjenama i pravu Korisnika u pogledu važećeg ugovora. Korisnik koji nije saglasan sa izmjenama Cjenovnika ima pravo raskinuti korisnički odnos bez naknade i bez otkaznog roka, podnošenjem zahtjeva za raskid Ugovora u roku od 30 (trideset) dana od dana objave izmjena Cjenovnika i/ili drugih odredbi Ugovora.

8.1.4. Posebne pogodnosti odnosno uslovi koje TELRAD NET može omogućiti za vrijeme trajanja korisničkog odnosa (npr. broj minuta besplatnog korištenja, korištenje usluge u svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl,) ne mogu se zamjeniti za novac.

8.1.5. Ako Cjenovnikom, pored telekomunikacionih usluga, nisu određene cijene za druge usluge, te usluge se naplaćuju prema posebnom ugovoru.

8.1.6. TELRAD NET zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacionim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještanje zabraniti podnošenjem zahtjeva.

8.1.7. TELRAD NET će dostaviti Korisniku račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima.

8.1.8. TELRAD NET je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga. TELRAD NET vodi propisnu evidenciju svih izdatih obračuna za uslugu, a dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.

8.1.9. Ako je do prekida u korištenju usluge došlo usled neplaniranih radova ili kvarova na mreži TELRAD NET-a ili postoji greška u obračunu, Korisnik ima pravo uputiti pismeni zahtjev za smanjenje iznosa obračunatog na fakturi u roku od 15 dana od dana ispostavljanja fakture. U slučaju prekida u pružanju usluga, TELRAD NET na pismeni zahtjev Korisnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, srazmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, po osnovu izvještaja Službe za održavanje i eksploataciju mreže i servisa TELRAD NET-a i ostalih relevantnih činjenica.

8.2. Uslovi i rokovi za plaćanje usluga

8.2.1. Plaćanje usluga može biti: unaprijed (prije izvršene usluge; pre-paid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno, po fakturi.

8.2.2. Cijenu za korištenje usluge plaća Korisnik prema važećem Cjenovniku.

8.2.3. Plaćanje obaveza po osnovu troškova telefoniranja vrši se na kraju mjeseca za prethodni mjesec prema ostvarenoj potrošnji.

8.2.4. Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa, strani državljan i korisnici usluga koji nisu potpisnici Ugovora za Kablovsku televiziju u prostoru u kome koriste uslugu, su obavezni uplatiti određeni iznos depozita, u skladu sa Cjenovnikom.

8.2.5. Cjenovnikom može biti utvrđen iznos koji je korisnik obavezan da plaća za vrijeme trajanja suspenzije po osnovu instalirane opreme koju je TELRAD NET ustupio Korisniku u skladu s ovim Opštim uslovima.

8.2.6. Dužničko-povjerilački odnos između TELRAD NET-a i Korisnika, u vezi sa pruženom uslugom nastaje sa danom priključenja Korisnika na mrežu TELRAD NET-a.

8.2.7. TELRAD NET je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 15-og u mjesecu za prethodni mjesec. Na računu će biti naznačen krajnji rok za plaćanje iznosa.

8.2.8. U slučaju da Korisnik iz bilo kojeg razloga nije primio račun za korištenje usluge u toku prethodnog mjeseca dužan je da se na najbližem prodajnom mjestu TELRAD NET-a obrati zahtjevom za izdavanje prepisa računa.

8.2.9. Korisnik je dužan platiti račun u propisanom roku, u suprotnom TELRAD NET može preduzeti sankciju privremenog isključenja, odnosno prestanka korisničkog odnosa i obračunati zatezne kamate na iznos duga.

8.2.9.1. TELRAD NET nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je Korisnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno unio u obrazac za plaćanje broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate, ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa. TELRAD NET će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što Korisnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospjela a neplaćena potraživanja TELRAD NET-a ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

8.2.10 TELRAD NET može ponuditi korisnicima mogućnost dostave računa elektronskim putem koji se smatra validnim kao i račun u papirnom obliku.

8.3. Naplata potraživanja

8.3.1. Ako Korisnik nije podnio pismeni zahtjev iz člana 5.5. i 10.1. ovih Opštih uslova, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati račun do dana dospijeca navedenog na računu, TELRAD NET će mu dostaviti pismenu opomenu zbog neplaćanja računa (u daljnjem tekstu: Opomena) koja sadrži upozorenje da će po isteku roka navedenog u opomeni, koji ne može biti kraći od 8 dana, usluge Korisnika biti ograničene odnosno isključene pod uslovima iz tačke 6.3. Opomena pred isključenje može istovremeno predstavljati opomenu pred tužbu, a ista može Korisniku biti dostavljena samostalno ili zajedno sa ispostavljenom fakturam za korištenje usluge.

8.3.2. TELRAD NET zadržava pravo obračunati Korisniku troškove ponovnog uključenja i slanje opomene u skladu sa važećim Cjenovnikom.

8.3.3 Ako Korisnik nakon privremenog isključenja usluge ne podmiri dugovani iznos, u naznačenom roku, TELRAD NET može bez prethodnog obavještenja i konačno isključiti (deaktivacija) Korisnikovu uslugu, a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

9. PRENOS I PROMJENE U KORISNIČKOM ODNOSU

9.1. Promjena u nazivu korisnika

9.1.1. Korisnik koji je pravno lice može prenijeti prava i obaveze iz svog korisničkog ugovora s TELRAD NET-om na drugo fizičko ili pravno lice - novog Korisnika (u daljnjem tekstu: novi Korisnik) samo uz davanje pismene izjave i pismeni pristanak novog Korisnika, na način i uz uslove koje definiše TELRAD NET. U protivnom je prenos ugovora ništavan i ne proizvodi pravne posljedice prema TELRAD NET-u.

9.1.2. Korisnik koji je fizičko lice može prenijeti prava i obaveze iz svog korisničkog ugovora na drugo fizičko ili pravno lice – novog Korisnika samo uz davanje pismene izjave i ako novi Korisnik da pismeni pristanak te nastavi da koristi usluge putem istog priključka/korisničkog broja, uz uslove koje definiše TELRAD NET te uz promjenu imena u nazivu Korisnika. U protivnom je prenos Ugovora ništavan i ne proizvodi pravne posljedice prema TELRAD NET-u.

9.1.3. Prenos korisničkog odnosa izvršice se na zahtjev Korisnika, a prava i obaveze iz tog odnosa biće preneseni na novog Korisnika tek nakon što TELRAD NET odobri zahtjev novog Korisnika, u skladu s ovim Opštim uslovima.

9.1.4. Korisnički odnos u fiksnoj telekomunikacionoj mreži može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi Korisnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u fiksnoj telekomunikacionoj mreži na istoj lokaciji.

9.1.5. Raniji Korisnik je odgovoran za plaćanje cijene svih naknada i Usluga korištenih do tog trenutka, a novi Korisnik za korištenje usluge i naknade od trenutka kada TELRAD NET prihvati zahtjev. TELRAD NET će ranijem Korisniku dostaviti račun u pismenom obliku za usluge za koje je ovaj dužan platiti. U slučaju da raniji Korisnik ne plati dužene obaveze do trenutka navedenog na računu, novi korisnik će biti solidarno odgovoran za dug ranijeg Korisnika, te će biti dužan platiti njegov dug putem računa kojeg mu ispostavi TELRAD NET. U slučaju da novi korisnik ne podmiri ovaj račun u roku od 8 dana od dana fakturisanja, TELRAD NET ima pravo privremeno isključiti uslugu novom Korisniku, u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

9.1.6. Promjena u nazivu Korisnika podrazumijeva promjenu imena i/ili prezimena čija posledica nije promjena ličnosti Korisnika ili promjenu naziva poslovnog Korisnika. Promjena u nazivu Korisnika realizovaće se na zahtjev Korisnika, promjenom u bazi podataka, bez zaključivanja novog ugovora.

9.2. Promjena mjesta priključka (preseljenje)

9.2.1. U slučaju da dođe do preseljenja Korisnika na drugu lokaciju, preseljenje vrši isključivo ovlaštena služba TELRAD NET-a na osnovu pismenog zahtjeva koji popunjava Korisnik, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi Korisnik.

9.2.2. TELRAD NET nije odgovoran za sve promjene i eventualne prekide u korištenju usluge od strane Korisnika izazvane preseljenjem, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica seobe na drugu lokaciju.

9.2.3. O svakoj promjeni podataka iz korisničkog ugovora (naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl.) Korisnik je dužan obavjestiti TELRAD NET najkasnije 15 dana od dana nastale promjene u pismenoj formi.

9.2.4. Ukoliko Korisnik ne obavijesti TELRAD NET o promjeni podataka iz ovog stava, te ukoliko zbog takvog propusta TELRAD NET-ovi računi, opomene i obavještenja ne mogu biti dostavljeni Korisniku, smatraće se da je dostava valjano izvršena. Isto uključuje, ali se ne ograničava, na račune i opomene za plaćanje koje će TELRAD NET upućivati na poslednju dostavljenu adresu Korisnika.

9.3. Promjene vrste usluge-paketa

Ako za vrijeme trajanja minimalnog perioda važenja ugovora Korisnik traži prelazak na drugu vrstu paketa u odnosu na onu koju koristi, promjena paketa koju je Korisnik prethodno koristio, moguća je pod uslovima:

- ako Korisnik traži prelazak na paket veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida i Korisnik zaključuje novi ugovor sa minimalnim periodom važenja prema novom ugovoru;

- ako Korisnik traži prelazak na paket manje vrijednosti, primjenjuju se odredbe 11.2. ovih Opštih uslova.

10. PODNOŠENJE PRIGOVORA (ZAHTJEVI/REKLAMACIJE/ŽALBE)

10.1 Korisnik može TELRAD NET-u podnijeti prigovor, u pisanom obliku ili elektronskim putem, na iznos kojim je zadužen za obavljenju Uslugu, prigovor na kvalitet obavljenju usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema. Prigovor se može podnijeti na prodajnim mjestima TELRAD NET-a popunjavanjem propisanog obrasca, dostavljanjem poštom na adresu TELRAD NET-a ili elektronskim putem.

10.2. Prigovor koji se podnosi na kvalitet usluge će biti razmatran ako je korisnik u vremenu kad nije bio zadovoljan kvalitetom usluge, prekid ili smanjenje dostupnosti usluzi prijavio na tel. za korisnike TELRAD NET fiksnog broja **055/415-415**, besplatni broj **0800 30 900**, putem e-maila **info@telrad.net**, ili kroz obrazac na zvaničnoj TELRAD NET web stranici **www.telrad.net**. prilikom čega je, od strane TELRAD NET-a, izvršena registracija prijave kvara ili smetnje.

10.3. Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o Korisniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev Korisnika.

10.4. Prigovor iz ovoga člana Korisnik može podnijeti u roku od 15 dana od dana ispostavljanja računa za obavljenju usluge, u protivnom gubi pravo na prigovor.

10.5. TELRAD NET je dužan da na svaki pismeni prigovor Korisnika pismeno odgovori u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno sprovesti duža ispitivanja. Odgovor na prigovor zasniva se na izvještaju Službe za održavanje i eksploataciju mreže i servisa TELRAD NET-a o dostupnosti/kvalitetu usluge i ostalih relevantnih činjenica. U odgovoru na prigovor navodi se pravna pouka.

10.6. TELRAD NET provodi postupak utvrđivanja opravdanosti prigovora u prvom stepenu, donosi odluku o opravdanosti prigovora te o istoj pisanim putem obavještava korisnika u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, izuzev ako zakonskim i/ili podzakonskim aktom nije predviđen drugačiji rok.

Na prvostepenu odluku o opravdanosti prigovora, korisnik ima pravo u roku od 15 dana od dana dostavljanja odluke, podnijeti prigovor Drugostepenom organu TELRAD NET-a za rješavanje prigovora korisnika. Drugostepeni organ TELRAD NET-a za rješavanje prigovora korisnika donosi odluku o opravdanosti prigovora te o istoj pisanim putem obavještava korisnika u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

10.7. TELRAD NET vodi registar uložениh prigovora.

10.8. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

10.9. U slučaju kada se prigovor na račun za izvršenje telekomunikacione usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružalac usluga ne može utvrditi, TELRAD NET je dužan da Korisnika uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda TELRAD NET će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaže.

10.10. Zaštitu svojih prava korisnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH u skladu sa Pravilom 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge („Službeni glasnik BiH“, broj 36/12).

10.11. Ako se tokom korisničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat pretplaćenih iznosa, cijene za korištenje TELRAD NET-ovih usluga ili nekog drugog potraživanja iz korisničkog ugovora, Korisnik ima pravo tražiti naknade u sljedećim slučajevima:

a) Kada je naplaćena cijena iznosu većem od propisane – vraća se razlika;

b) Kada je Korisnik zahtjevao uslugu koja nikada nije izvršena krivicom pružaoca usluge ili nije ni započeo korištenje usluge – vraća se iznos plaćen za tu uslugu.

10.12. Osim u slučajevima iz prethodne tačke, zahtjev Korisnika za umanjenje obračunatog iznosa rješava se u skladu sa odredbama tačke 8.1.9. i 10.2. do 10.4. ovih Opštih uslova.

10.13. Kada Korisnik usluge ili drugo ovlašteno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz korisničkog ugovora, dužan je, prije podnošenja tužbe sudu, pružaocu usluga da podnese odgovarajući pismeni zahtjev.

10.14. TELRAD NET neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, za štetu nastalu oštećenjem telekomunikacione mreže od strane trećih lica, te ze eventualnu štetu nastalu tokom nužnog održavanja telekomunikacione mreže koje bi moglo imati uticaja na kvalitet telekomunikacionih usluga, kao ni za nezatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja telekomunikacionih usluga, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili nepažnje pružaoca usluge.

11. PRESTANAK KORISNIČKOG ODNOSA

11.1. Korisnički ugovor zaključuje se, u pravilu, na neodređeno vrijeme, s mogućnosti utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora.

11.2. Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Korisnik traži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti, uz obaveznu Korisnika da, pored eventualnih zaostalih dugovanja, podnese zahtjev 15 dana prije željenog raskida ugovora, jednokratno uplati naknadu u skladu sa Cjenovnikom, a ukoliko želi ostati korisnik najmanje jedne usluge koju pruža TELRAD NET a platio je manji jednokratni iznos na ime priključka zbog toga što je ugovorio više usluga, dodatno će platiti razliku koja je bila na dan kad je priključen na mrežu TELRAD NET-a koju bi inače platio da je uzeo samo uslugu koju namjerava i dalje koristiti.

11.3. Korisnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i vratiti korištenu terminalnu opremu u ispravnom stanju.

11.4. Minimalno trajanje ugovora ukida se nakon isteka ugovorenog razdoblja iz korisničkog ugovora, a ugovor se dalje smatra zaključenim na neodređeno vrijeme.

11.5. TELRAD NET i Korisnik mogu zaključiti korisnički ugovor sa minimalnim periodom trajanja koji ne može biti duži od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada Korisnik – pravno lice zahtjeva duži period korisničkog ugovora. U slučaju da Korisnik prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskine/otkaže ugovor ili ako ugovor bude raskinut krivicom Korisnika prije isteka minimalnog perioda trajanja, Korisnik će biti dužan da, pored redovnih dospjelih obaveza, TELRAD NET-u nadoknadi štetu po osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora, a u skladu sa ugovorom i važećim cjenovnikom TELRAD NET-a, uključujući i sve eventualne pogodnosti dodijeljene na osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedenih naknada od strane Korisnika dostijeva na dan raskida/otkaza korisničkog ugovora.

11.6. Korisnik je dužan pismeni zahtjev za raskid ugovora dostaviti 15 dana prije roka označenog kao datum prestanka važenja ugovora. Ukoliko isti ne dostavi smatra se da korisnik namjerava nastaviti koristiti uslugu do daljnog bez obaveze nekog novog roka korištenja.

11.7. Kada Korisnik pismeno zatraži raskid korisničkog ugovora TELRAD NET mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja TELRAD NET-a prema Korisniku i to kod korisničkog ugovora u fiksnog mreži u otkaznom roku od 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen.

11.8. U slučaju smrti Korisnika, članovi porodice dužni su o tome obavjestiti TELRAD NET. Ako članovi porodice ne obavjeste TELRAD NET odnosno nastave sa korištenjem usluge, nasljednici preminulog Korisnika odgovaraju solidarno za potraživanja nastala do i nakon smrti Korisnika.

11.9. Ako dođe do prestanka postojanja pravnog lica kao Korisnika, ovlaštena osoba dužna je o toj činjenici izvjestiti TELRAD NET u pismenom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravnog lica.

11.10. Korisnik ima pravo raskinuti korisnički odnos bez naknade i bez otkaznog roka, podnošenjem zahtjeva za raskid Ugovora u roku od 30 (trideset) dana od dana objave izmjena Cjenovnika i/ili drugih odredbi Ugovora ukoliko su izmjene u potpunosti nepovoljnije za Korisnika.

11.11. TELRAD NET može otkazati ugovor ako se Korisnik ne pridržava odredbi ovih Opštih uslova.

12. RJEŠAVANJE SPOROVA

Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih Korisničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, TELRAD NET i Korisnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom po mjestu zaključenja Ugovora.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

13.1. Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na sve usluge koje TELRAD NET pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Opštih uslova, kao i na sve nove usluge, koje će TELRAD NET, u skladu sa važećim propisima, pružati u budućnosti.

13.2. Ovi Opšti uslovi dostupni su bez naknade na svim ovlaštenim prodajnim mjestima TELRAD NET-a, te u elektronskoj formi na službenoj Internet stranici TELRAD NET-a.

13.3. TELRAD NET će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova najmanje 30 dana prije stupanja na snagu istih putem sredstava javnog informisanja, email-om, posebnim obavještenjem uz račun za plaćanje usluga koji prethodi namjeravanoj izmjeni, a ukoliko su izmjene nepovoljnije za korisnika i putem SMS-a.

13.4. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu sa danom donošenja, a primjenjuju se na sve Korisnike TELRAD NET-ovih usluga istekom 30 dana od dana objavljivanja istih.

13.5. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe prethodni Opšti uslovi doneseni u oktobru 2019. godine.

Bijeljina, april 2021. godine

Broj: 1- 236/21

Direktor:

Predrag Katanić s.r.