**Opšti uslovi pružanja javnih telekomunikacijskih usluga**

**društva**

Opšti uslovi poslovanja za ovdje navedene telekomunikacijske usluge (u nastavku OUP) su opšti uslovi poslovanja društva za telekomunikacijske usluge (u daljem tekstu: Društvo) koji u skladu sa Zakonom o kumunikacijama i izdatim dozvolama određuju uslove, rokove i način pružanja i korištenja usluga, prava i obaveze između Društva i korisnika usluga.

**Značenje pojmova:**

- **Telekomunikaciona mreža:** predstavlja mrežu putem koje se pružaju usluge korisniku.

**- Internet mreža**: predstavlja globalnu mrežu za prijenos podataka koja omogućava međusobnu komunikaciju svih računarskih resursa, koji su njen sastavni dio, putem jedinstvenog IP protokola.

**- Cjenovnik usluga** (u nastavku cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje Društvo pruža korisniku po korisničkom ugovoru i dio je ugovora. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, mjesečna pretplata, cjene korištenja, troškovi mirovanja ugovora.

 **- Korisnički ugovor** je međusobni ugovor između Društva i korisnika kojim su definisani uslovi za pružanje i korištenje usluga i kojim se uređuju prava i obaveze za izabrane usluge te uređaje i tehničku opremu koju obezbjeđuje Društvo radi pružanja usluga po korisničkom ugovoru (u nastavku ugovor ili međusobni ugovor).

**- Prijenos podataka**: predstavlja komercijalni prijenos podataka između završnih tačaka javnih telekomunikacijskih mreža, omogućujući korisniku upotrebu uređaja priključenog na takvu završnu tačku, u cilju komunikacije sa drugom završnom tačkom.

**- Resursi:** predstavlja telekomunikacijsku i informatičku opremu, hardwer, softwer i ostalu opremu u vlasništvu Društva koja omogućava povezivanje korisnika na mrežu i koja je neophodna za pružanje usluga.

**- Usluga prijenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija:** označava distribuciju radio i televizijskog programa koji se putem mreže kablovske televizije čini dostupnim korisniku.

**- Internet usluge**: označavaju pristup Internetu, usluge pohranjivanja i prosljeđivanja, prijavljivanje na udaljenom serveru, upotreba TPC/IP, elektronske pošte, transfer datoteka, usluge pronalaženja informacija.

- **Javna telefonska usluga u fiksnoj mreži** je usluga kojom se omogućava korisniku upućivanje i primanje, direktno ili indirektno, domaćih i međunarodnih poziva preko broja, odnosno brojeva u nacionalnom ili internacionalnom planu numerisanja.

**- Usluga zakupa telekomunikacionog voda**: predstavlja telekomunikacijske resurse koji daju transparentan transmisioni kapacitet između završnih tačaka.

**- Usluga zakupa optičkih vlakana**: predstavlja telekomunikacijske resurse korištenjaneosvjetljenih optičkih vlakana za prenos telekomunikacionih signala između završnih tačaka.

**- Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama (prenosivost telefonskog broja, objava podataka u telefonskom imeniku, mirovanje, identifikacija broja, zabrana dolaznih poziva, zabrana odlaznih poziva, prosljeđivanje poziva).

**- Korisnik**: je pravna ili fizička osoba koja je korisnik neke ili svih usluga iz člana 1.

**- Agencija:** označava Regulatornu agenciju za komunikacije Bosne i Hercegovine.

- **Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama (prenosivost telefonskog broja, objava podataka u telefonskom imeniku, mirovanje, identifikacija broja, zabrana dolaznih poziva, zabrana odlaznih poziva, prosljeđivanje poziva).

- **Terminalna oprema** je oprema koja je instalisana kod krajnjeg korisnika, a Društvo je obezbjeđuje da bi se usluga mogla koristiti, odnosno omogućiti komunikaciju putem mreže u skladu sa ugovorom (adapter, switch, ruter).

1. **Informisanje**

1.1. Društvo omogućava pravnim i fizičkim licima informacije o mogućnostima, vrstama i načinima priključenja i načinima korištenja usluga u mreži, o cijenama usluga, te o podacima i specifikacijama koji su potrebni za sklapanje međusobnog ugovora. Ove informacije bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacije između Društva i korisnika.

1.2. Informacije o vrstama i načinima priključivanja, o vrstama usluga i cijenama, te drugim elementima ugovora, pravna i fizička lica mogu dobiti:

- u sjedištu društva Društva i kod ovlaštenih partnera,

- na telefonskom broju 033 / 974 -444 i 033 / 971-111,

- na web stranici <http://www.hs-hkb.ba>.

OUP se mogu naći na spomenutoj web stranici, u sjedištu društva ili kod ovlaštenih partnera.

1.3. Društvo zadržava pravo izmjene odredbi OUP ili cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava korisnike minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju i na svojoj web stranici: <http://www.hs-hkb.ba>.

Izmjene koje su nepovoljne za korisnika što uključuje i povećanje cijene, ukidanje ili izmjenu usluge pored obavještenja iz prethodnog stava vrše se i pismenim ili elektronskim putem uključujući i SMS poruku.

Korisnik kod izmjene OUP zadržava pravo otkaza ugovora bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade.

Korisnik se obavezuje redovno pratiti izmjene objavljivane na gore navedenim adresama, pri čemu se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka roka od 30 dana, znači prihvatanje izmjenjenih odredbi OUP i cjenovnika.

Na zahtjev korisnika Društvo će bez naknade omogućiti korisniku stavljanje na uvid u elektronskom obliku OUP ili na zahtjev korisnika izvršiti kopiranje.

U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti sa 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 telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH“, broj 28/13).

1.4. Društvo se obavezuje da podnosiocu zahtjeva u roku od 3 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko je to tehnički moguće, omogućiti pristup mreži i ponuđenim uslugama. Ovako utvrđeni rok se produžava u slučaju nastupanja okolnosti više sile ili kašnjenja pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza. Korisnik je u obavezi da radi korištenja telekomunikacionih usluga obezbijedi terminalnu opremu koja ispunjava propisane tehničke uslove predviđene zakonom. Tehničke karakteristike mreže i tehničke karakteristike opreme koja se može priključiti na istu radi korišćenja izabrane usluge, su date na web adresi <http://www.hs-hkb.ba> i korisnik se sa istim može upoznati prije zaključenja Ugovora. O navedenom se korisnik može informisati i pozivom na broj koji je istaknut na datoj internet stranici. Prilikom izbora opreme korisnik mora voditi računa o navedenom, te u slučaju nepodudarnosti dužan je da izvrši prilagođavanje operativnog sistema sopstvene opreme. Dužnost je Društva da opremu koju nudi korisniku i njene tehničke karakteristike objavi na datoj internet adresi. Društvo je dužno uz opremu koju nudi, isporuči korisniku i upustvo za upotrebu kao i garantni list za isti. Korisnik je dužan da se pridržava upustava o korištenju opreme.

1.5. Pretplatnički odnos može zasnovati fizičko ili pravno lice koje zaključi pretplatnički ugovor sa Društvom.

Pretplatnički odnos će se smatrati zaključenim danom obostranog potpisivanja pretplatničkog ugovora. Prava i obaveze po osnovu pretplatničkog odnosa počinju teći danom aktiviranja usluge od strane Društva.

1. **Opis usluga**

2.1. Društvo garantuje korisnicima kvalitet usluga u skladu sa međunarodnim standardima za komunikaciju.

**Osnovne usluge:**

* Usluge prijenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija
* Usluge pristupa Internetu
* Javne telefonske usluge u fiksnoj mreži (u okviru javne telefonske usluge pružaju se i dodatne usluge)
* Usluga digitalne televizije
* Usluga KID paketa (kablovska/internet/digitalna televizija)
* Usluga zakupa telekomunikacionih vodova
* Usluge zakupa optičke infrastrukture (vlakana).

**Usluga prijenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija**

Usluga prijenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija je usluga distribucije radio i televizijskog programa korisniku usluga.

Tehnička pretpostavka za pružanje usluge je priključenje korisnika na telekomunikacionu mrežu, usluga je namjenjena fizičkim i pravnim licima.

Dodatne opcije unutar usluge su:

1. zaključenje dodatnog ugovora unutar istog objekta – D3
2. razvod na dodatni (drugi) TV prijemnik

**Usluga pristupa Internetu**

Usluga pristupa Internetu je omogućavanje pristupa Internet mreži, usluga pohranjivanja i prosljeđivanja, prijavljivanje na udaljenom serveru, elektronske pošte, transfer datoteka, usluge pronalaženja informacija.

Tehnička pretpostavka za pružanje usluge je priključenje korisnika na uslugu prijenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, usluga je namjenjena fizičkim i pravnim licima.

Dodatne opcije unutar usluge su: e-mail adresa, Web hosting, statičke IP adrese.

**Javna telefonska usluga u fiksnoj mreži**

Javna telefonska usluga u fiksnoj mreži je usluga kojom se omogućava korisniku upućivanje i primanje, direktno ili indirektno, domaćih i međunarodnih poziva preko broja, odnosno brojeva u nacionalnom ili internacionalnom planu numerisanja.

Tehnička pretpostavka za pružanje usluge je priključenje korisnika na uslugu pristupa Internetu, usluga je namjenjena fizičkim i pravnim licima.

Dodatne opcije unutar usluge su: dodjeljivanje broja, prenos broja, identifikacija broja, zabrana dolaznih poziva, zabrana odlaznih poziva, prosljeđivanje poziva.

**Digitalna televizija**

Usluga digitalne televizije je usluga prijenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija putem receivera/stb-a ili CI modula. Za zasnivanje pretplatničkog odnosa na uslugu distribucije digitalne televizije tehnička pretpostavka je priključenje korisnika na uslugu prijenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.

**KID paket**

Usluga KID paketa (kablovska/internet/digitalna televizija) je prijenos signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, usluge pristupa Internetu i usluge digitalne televizije.

**Zakup telekomunikacionog voda**

Usluga zakupa telekomunikacionog voda je usluga zakupa telekomunikacionog voda određenog kapaciteta od tačke „A“ do tačke „B“

Tehnička pretpostavka za pružanje usluge je priključenje tačke „A“ i tačke „B“ na telekomunikacionu mrežu Društva. Usluga je namjenjena pravnim licima.

**Fiksni pristup globalnoj Internet mreži zagarantovanim opsegom**

Usluga fiksnog pristupa globalnoj Internet mreži zagarantovanim opsegom je usluga koja omogućava 24-satnu vezu na Internet, zagarantovanog propusnog opsega od lokacije pretplatnika do najbližeg čvorišta Društva. Usluga je namjenjena pravnim licima.

**Zakup optičke infrastrukture (vlakana)**

Usluga zakupa optičke infrastrukture (vlakana) je usluga kojom se omogućava korisniku zakup optičkih vlakana od tačke „A“ do tačke „B“.

Tehnička pretpostavka za pružanje usluge je priključenje tačke „A“ i tačke „B“ na telekomunikacionu mrežu Društva. Usluga je namjenjena pravnim licima.

2.2. Komercijani nazivi usluga i cijene su precizirani Cjenovnikom usluga i Cjenovnikom korištenja telefonskih usluga.

1. **Međusobna prava i obaveze**
	1. Odnos između Društva i korisnika uređuje međusobni ugovor čiji su sastavni dijelovi OUP i cjenovnik usluga. OUP dopunjavaju i posebni dogovori između ugovornih strana u istom ugovoru i jednako su obavezujući. Ukoliko OUP i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe ugovora.
	2. Potpisom ugovora, korisnik potvrđuje da je prilikom potpisa primio sadržaj važećeg OUP sa kojim je upoznat i da se slaže sa njim, kao i važećim cjenovnikom i ugovorom i da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

3.3. Obje ugovorne strane aktivno i bez nepotrebnih zakašnjenja obavještavaju jedna drugu o svim aktivnostima koje utiču na važenje ugovora ili bilo koje pojedinačne odredbe iz ugovora, ili na mogućnost, kvalitet, ili uslove izvršenja bilo koje obaveze iz ugovora.

3.4. Prava i obaveze Društva

Društvo ima mogućnost oblikovanja različitih vrsta pristupa, odnosno paketa koji se mogu naručiti a koji uključuju razne usluge. Sadržaj i cijene usluga su određene cjenovnikom.

3.5. Društvo pruža sve ugovorene usluge po uslovima i odredbama međusobnog ugovora te po cijenama i uslovima koji su određeni u OUP i važećem cijenovniku.

3.6. Društvo može uvesti određene popuste na cijenu usluge u cilju povećanja broja korisnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog iskorištenja resursa.

Društvo se obavezuje zagarantovati kvalitet usluge u skladu sa međunarodnim standardima za pružanje telekomunikacionih usluga, osigurati uslugu sedam dana u sedmici od 00:00 do 24:00 sata i otklanjati smetnje i greške u najkraćem mogućem vremenu.

3.7. Društvo će pravovremeno isključiti uslugu korisniku u skladu sa međusobnim ugovorom i OUP.

3.8. Društvo će privremeno ili u potpunosti prekinuti pružanje usluga, odnosno otkazati ugovor u skladu sa OUP i ugovorom.

3.9. Društvo će obračunavati mjesečnu pretplatu i obavljeni saobraćaj, te sve ostale ugovorene usluge po važećem cjenovniku. Korisnik ima pravo na smanjenje – korigovanje računa mjesečne pretplate u slučaju kada nije mogao koristiti usluge zbog prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama, te ako je prekid ili smanjenje dostupnosti uslugama prijavljeno, evidentirano i potvrđeno u sistemu praćenja grešaka (mjesečna pretplata se podjeli sa 30, zatim podjeli sa 24, a zatim se dobiveni iznos za 1 sat pomnoži sa vremenom trajanja kvara). Za dobiveni iznos se korisniku umanjuje cijena mjesečne pretplate i za to izdaje obavijest sa svim potrebnim podacima po Zakonu o PDV-u.

3.10. Društvo izvršava promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika koji potvrde obje ugovorne strane, najkasnije u roku koji je određen za izvršenje promjena i koji je naveden u ugovoru, OUP i važećem cijenovniku.

3.11. Društvo održava telekomunikacijsku infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvaliteti koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odogovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama OUP i međusobnog ugovora.

3.12. Društvo u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravlja svaki kvar usluge koji je prouzročen greškom Društva. Takođe popravlja i kvarove koje je djelimično ili u cjelini prouzoročio korisnik, i to na račun korisnika za svaki slučaj posebno.

3.13. Korisniku se omogućava pristup javnim telekomunikacionim uslugama preko mreže Društva.

3.14. Društvo unaprijed obaviještava korisnika o svim ograničenjima, prekidima, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su Društvu poznate unaprijed, i to na svojoj web stranici <http://www.hs-hkb.ba> najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.

3.15. Društvo omogućava besplatnu uslugu centra za pomoć korisnicima gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć za efikasno korištenje usluga, izvršiti prijavu kvarova ili se informisati o potrošnji i kvalitetu usluge. Centar za pomoć korisnicima je dostupan 7 dana u sedmici, 365 dana u godini putem šalter službe, besplatnih telefona: 033 / 974 - 444 ili 033 / 971-111 i na e-mail helpdesk@mh-company.ba.

3.16. Prava i obaveze korisnika

Korisnik potpisivanjem ugovora stiče slijedeća prava:

a) pristup svakoj ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opći i posebni preduslovi za korištenje takve usluge,

b) pristup tehnički dostupnoj usluzi u najkraćem mogućem roku,

c) slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge,

d) neograničen pristup svakom drugom korisniku putem usluge, osim u slučaju zloupotreba i zlonamjernih poziva i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacijskih mreža,

e) transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano,

f) otkaz korištenja usluge u razumnom roku,

g) promjena operatora javne telekomunikacijske usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije uvijek kada je to moguće, ili odredeno posebnim propisom,

h) mogućnost prigovora na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge,

i) mogućnost obraćanja Agenciji s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, u skladu s posebnim propisima Agencije, i

j) mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge.

Potpisivanjem ugovora obaveze korisnika su:

1. Uslugu koristiti samo za vlastite potrebe. Korisnik ne smije nuditi, davati niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa Društvom trećim licima;
2. Da zaštiti lozinke za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe;
3. Odgovara za opremu koju koristi na svojoj adresi a koja mora ispunjavati sve zahtjeve koji su propisani u državi gdje se oprema koristi.
4. Da koristi uslugu na način koji je u skladu sa OUP i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima.
5. Vodi računa o opremi i istu održava u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u mreži Društva i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenuto isključenje korisnika sa mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.
6. Korisnik je dužan pismeno obavijestiti Društvo o promjeni svojih podataka koje je naveo u korisničkom ugovoru, najkasnije u roku od 5 dana po nastanku promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještavanja o promjenama snosi korisnik.
7. Korisnik je dužan po prestanku važenja - primjene međusobnog ugovora, vratiti primljenu opremu u posjed Društva i to u stanju u kakvom je i primljena. Opremu je korisnik dužan vratiti u roku od 7 dana od prestanka primjene ugovora. Društvo može po isteku roka za vraćanje opreme od korisnika zahtijevati ili vraćanje opreme ili plaćanje njene vrijednosti. Kao vrijednost opreme računa se vrijednost koja je navedena na računu od dobavljača opreme, odnosno drugom jednako važnom dokumentu.
8. **Zaključenje ugovora**
	1. Društvo u roku od 5 dana od dana prijema zahtjeva (obrazac na prvoj strani ugovora) provjerava tehničku mogućnost spajanja korisnika na mrežu i uspostavljanja usluge, te o istom obavještava korisnika.
	2. Istovremeno se provjerava tačnost podataka koje je korisnik naveo u zahtjevu, a u slučaju nejasnoća, u dogovoru sa korisnikom, ispunjavaju se nedostajući podaci o pristupu uslugama. Korisnik je odgovoran za istinitost datih podataka. Korisnik je dužan predočiti dokumente za identifikaciju kao i ostale dokumente sa kojima dokazuje da ispunjava sve uslove za sklapanje ugovora.
	3. U slučaju da korisnik podnese nepotpuno ispunjen ili nepotpisan obrazac ili ukoliko ne posjeduje zahtjevane dokaze o informacijama navedenim u obrascu može se odbiti sklapanje ugovora.
	4. Društvo najkasnije u roku od 5 dana po okončanoj provjeri podataka i tehničke mogućnosti priključenja (najkasnije 10 dana od podnošenja zahtjeva), sklapa ugovor sa fizičkim ili pravnim licem koje ispunjava sljedeće uslove:

*Fizičko lice:*

- da je punoljetno;

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema Društvu;

*Pravno lice*

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema Društvu;

- da sklopi ugovor preko ovlaštenog zastupnika.

* 1. Međusobna prava i obaveze Društva i korisnika uređuju se pretplatničkim ugovorom koji se zaključuje u pisanom obliku. Ugovor obavezno sadrži podatke propisane Pravilom 69/2013 u koji se unose podaci o ugovornim stranama.
	2. Društvo zadržava pravo odbijanja zaključenja ugovora u slučaju da je korisnik već bio isključen zbog kršenja ugovora kod Društva, o čemu suprotnu stranu obaviještava najkasnije 3 dana po prijemu potpisanog obrasca.

4.7. U slučaju da postoje uslovi za sklapanje ugovora, pripremljene ugovore, zajedno sa osnovnim informacijama za pristup uslugama Društvo šalje korisniku na potpis. Korisnik je dužan vratiti dva primjerka potpisanog ugovora koji pripadaju Društvu.

Ugovor stupa na snagu od momenta kada ga potpišu obje ugovorne strane i kad korisnik izmiri obaveze po predračunu, izdatom od strane Društva.

1. **Promjena ugovorenih usluga**

5.1. Korisnik može zahtjevati promjenu ugovorenih usluga. Društvo zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

5.2. Društvo izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju aneksom ugovora ili sklapanjem novog ugovora.

5.3. Primjena i obračun novog korisničkog paketa će se vršiti od prvog dana narednog mjeseca. U slučaju da promjenu korisničkog paketa nije moguće izvršiti, Društvo je o tome dužna obavjestiti korisnika.

5.4. Međusobni ugovor se može promjeniti samo na jedan od sljedećih načina:

1. Zamjenom starog ugovora za novi, koji su potpisali ovlašteni zastupnici obje ugovorne strane.
2. Sa brojevima označenim Aneksom ugovora, koje su potpisali ovlašteni zastupnici obje ugovorne strane.

5.5. Korisnik snosi troškove promjene korisničkog paketa i ostalih ugovorenih usluga u skladu sa važećim cjenovnikom.

5.6. U slučaju izmjene uslova poslovanja ili cijene od strane Društva, obaveza Društva je da prethodno 30 dana unaprijed pismeno obavijesti postojeće korisnike o namjeravanoj izmjeni (može i štampanjem obavještenja na računu koji prethodi namjeravanoj izmjeni)

1. **Prijenos pretplatničkog odnosa**

6.1. Pretplatnički odnos može se prenjeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, pod uslovom da novi korisnik nastavi koristiti postojeću opremu na istoj lokaciji.

U slučaju smrti korisnika ili prestanka postojanja pravnog lica koje je bilo korisnik, nasljednik, ili pravni sljednik korsnika može podnjeti zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa.

6.2. Na pismeni zahtjev korisnika i na njegov trošak, Društvo može ukoliko postoje tehnički uslovi izvesti isključenje na dosadašnjoj i priključenje na drugoj mrežnoj priključnoj tački – preseljenje.

6.3. Društvo izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju ugovorom ili aneksom ugovora, najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjena i koji je naveden u ugovoru, te u važećem cjenovniku.

1. **Tehnički uslovi**
	1. Priključenje korisnika na uslugu Društva može izvesti samo Društvo ili od strane Društva ovlašteni izvođač.
	2. Ukoliko korisnik odustane od usluge prije nego što se završi priključenje, a Društvoje do tada već izveo određene pripremne radnje, korisnik je dužan izmiriti troškove za obavljeni posao, ali najviše do visine cijene priključenja naručenog pristupa uslugama.

Za uspješno priključenje korisnika na mrežu, te uspostavljanje i korištenje usluga, korisnik mora obezbjediti sljedeće uslove i terminalnu opremu:

1. odgovarajući zatvoren prostor na lokaciji koja odgovara važećim standardima
2. klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja,
3. izvor napajanja od 230V/50Hz za napajanje terminalne opreme,
4. svu potrebnu kućnu instalaciju,
5. priključak na mrežu Društva sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom,
6. minimalnu simetričnu brzinu 64kb/s rezervisanu isključivo za usluge,
7. priključak prilagođen za priključenje terminalne opreme,
8. analogni telefonski aparat sa tonskim biranjem za potrebe korištenja usluge ili IP

 telefon (ukoliko želi koristiti vlastiti aparat),

1. instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a

 neophodni su za neometano korištenje usluge.

* 1. Sva oprema i instalacije moraju odgovarati standardima za tu vrstu opreme. Društvo ne odgovara za štetu nastalu zbog upotrebe opreme ili uređaja koji nisu u skladu sa relevantnim standardima ili koji nisu namjenjeni za korištenje ugovorenih usluga.
	2. Korisnik može u vezi sa korištenjem usluga upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima i standardima.

Terminalna oprema koju po međusobnom ugovoru obezbjeđuje Društvo ili njegov ovlašteni izvođač, ostaje u vlasništvu Društva i nakon prekida međusobnog ugovora.

* 1. Društvo ili njegov ovlašteni izvođač održavaju terminalnu opremu koju je obezbjedio po međusobnom ugovoru. U slučaju oštećenja opreme prouzrokovanog nepravilnim korištenjem ili mehaničkog oštećenja, korisnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme.
	2. Oprema kod korisnika koja je vlasništvo Društva ispunjava zahtjeve u skladu sa evropskim standardima i ima oznaku CE. Ukoliko korisnik koristi opremu koja nije u skladu sa evropskim standardima i nema oznaku CE, korisnik prihvata odgovornost da takvim korištenjem opreme može izazvati smetnje Društvu ili trećim licima u kom slučaju može biti obustavljeno pružanje usluge ili može uslijediti otkaz ugovornog odnosa.

* 1. Društvo ili njegov ovlašteni izvođač je po međusobnom ugovoru u slučaju odabira osnovnog načina montaže, dužan korisniku omogućiti upotrebu usluga tako što će:
1. instalirati potrebnu terminalnu opremu,
2. uspostaviti zahtjevanu minimalnu brzinu od 64Kb/s simetrično od korisnika do usluge,
3. provjeriti kvalitetu priključka na mrežu,
4. uspostaviti vezu između korisnika i mreže Društva.
	1. Korisnik potvrđuje da, ukoliko vlasnik prostora ili korisnik priključka na mrežu Društva i korisnik nisu iste osobe, posjeduje sve potrebne saglasnosti i dozvole za nadogradnju, dozvolu za ulazak u prostore i održavanje opreme i uređaja potrebnih za korištenje odabrane usluge, te raspolaže sa svim potrebnim dozvolama koje su potrebne za uspostavljanje i rad usluge.
	2. Računa se da je uspostavljanje usluge uspješno ukoliko se uspostavi veza na mrežu Društva i izvrši testno povezivanje između korisnika i usluge. Povezivanje mora biti izvedeno sa brzinom pristupa koja je zahtijevana izabranim korisničkim paketom i načinom pristupa. Računa se da uspostavljanje usluge M&H Detel nije uspješno ukoliko iz bilo kojeg razloga na koji Društvo nema uticaja (ograničenje kvaliteta linka, krajnje lokacije, kućne instalacije ili druga tehnička ograničenja) izabrane usluge nije moguće uspostaviti. U slučaju neuspješnog uspostavljanja usluge, Društvo predlaže korisniku uspostavljanje usluge sa mogućom nižom brzinom pristupa, koja je ustanovljena prilikom testiranja ili drugi način pristupa, ukoliko novi predloženi način i brzina pristupa zadovoljava potrebe korisnika. U slučaju da korisnik ne prihvati ponudu, Društvo će pismeno obavijestiti korisnika o odustajanju od sklapanja ugovora.
	3. Rok za uspostavljanje usluge je najkasnije 10 dana računajući od dana podnošenja zahtjeva.
	4. Korisnik se obavezuje da će plaćanje uspostavljanja priključka na mrežu (priključne takse) i druge obaveze iz međusobnog ugovora, izmiriti u skladu sa važećim cjenovnikom na osnovu ispostavljenog računa. Naplata priključne takse se vrši prilikom potpisa ugovora odnosno prilikom priključenja korisnika, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati izabrane usluge. Moguće naručene dodatne poslove prilikom priključenja korisnika obračunavat će se u skladu sa važećim cjenovnikom.

Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada Društvo priključi korisnika na mrežu i/ili kada se uspješno uspostave usluge. Društvo počinje obračunavati pretplatu i druge usluge, pod uslovima odabranih usluga, od dana uspješnog uspostavljanja usluge. Uspješnim uspostavljanjem usluge aktivirano je korištenje izabranih usluga. U slučaju da je za izabrane usluge predviđen i obračun na temelju potrošenog vremena, upotreba se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

1. **Korištenje usluga za vlastite potrebe**

8.1. Pravo korištenja usluga po ugovoru ne može se prenositi. Korisnik ima pravo koristiti usluge samo za vlastite potrebe, a bez prethodne pismene dozvole Društva, neće ih niti u jednom obliku nuditi drugim pravnim ili fizičkim licima.

U slučaju preseljenja korisnika, može se prenijeti priključak na mrežu Društva i/ili uslugu, u skladu sa tehničkim mogućnostima koje postoje na novoj lokaciji korisnika. Troškovi preseljenja korisnika definisani su cjenovnikom.

1. **Upotreba lozinki**

9.1. Korisnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinki koje je dobio za korištenje usluge. Društvo će promijeniti potrebne lozinke ili onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga korisnik lično obavijesti o mogućoj zloupotrebi dolaskom u prostorije Društva uz obaveznu identifikaciju. Društvo ne odgovara za sadržaj ili podatke do kojih korisnik i drugi dolaze preko priključka i ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog toga.

1. **Privatnost i sigurnost**

10.1. Društvo za prijenos govora i razmjenu podataka i drugih oblika komuniciranja u cjelini ili većem dijelu koristi za svoje djelovanje javnu mrežu interneta i mreže koje su pod nadzorom trećih lica. Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prijenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavu mogu uticati na narušavanje privatnosti. Društvo prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali u smislu vlasništva VoIP tehnologije ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koja bi bila veće od uobičajene u PSTN mreži.

10.2. Društvo se obavezuje poštovati 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.

10.3. S ciljem ostvarivanja funkcije zakonitog presretanja a u skladu sa važećim propisima i odlukama nadležnih organa Društvo će prikupljati podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacije.

1. **Povjerljive informacije**

11.1. Ugovorne strane čuvaju povjerljive informacije i podatke u skladu sa zakonom. Ova obaveza se odnosi na sve podatke koji su dati u svrhu sklapanja ugovora. Te informacije se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju razotkriti ni jednom trećem licu i obje strane dužne su obezbijediti da se te informacije ne zloupotrijebe.

1. **Održavanje opreme**

12.1. Društvo se obavezuje korisniku pružati kvalitetnu uslugu kroz svoju mrežu i pristup do drugih mreža u BiH ili u inostranstvu. Društvo održava svoju mrežu i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima. Društvo ima svoj centar za pomoć korisnicima koji brine za prijavu i otklanjanje kvarova i koji korisnicima pruža pomoć za efikasno korištenje usluga.

12.2. Korisnik se obavezuje da će Društvu ili njegovom ovlaštenom izvođaču omogućiti nesmetan pristup do telekomunikacijskih uređaja u mrežnoj priključnoj tački, ukoliko to bude potrebno zbog uspostavljanja priključka, održavanja i otklanjanja eventualnih grešaka u radu usluge, ili ukoliko bude potrebno priključak odstraniti.

* 1. Korisnik mora voditi računa o svojoj opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u IP mreži i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje pravila iz prethodnog stava smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenuto isključenje korisnika sa mreže Društva, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik se obavezuje da će montiranu opremu, vlasništvo Društva ili ovlaštenog izvođača, dobro čuvati i da će izmiriti moguću štetu koja bi nastala na opremi njegovom krivicom.

Društvo zadržava pravo povremenih kraćih smetnji prilikom pružanja usluga iz svoje nadležnosti, zbog obaveznog održavanja. Pri tome će korisnika o tome unaprijed obavještavati ukoliko to bude moguće.

12.4. Društvo može privremeno prekinuti pružanje usluga i kada je to potrebno zbog poslova održavanja, širenja, osavremenjivanja ili optimizacije mreže. Takav prekid mora najaviti korisnicima ili to javno objaviti 24 sata unaprijed. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za izvođenje radova.

12.5. Društvo može privremeno prekinuti pružanje usluga ukoliko je to neophodno zbog greške ili kvara, prirodne ili druge nepogode i slično. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrbno za otklanjanje uzroka prekida.

1. **Zloupotreba usluge**

13.1. U slučaju da korisnik ne upotrebljava priključak i opremu u skladu sa međusobnim ugovorom, prouzrokuje smetnje na mreži, ometa rad drugih korisnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže, Društvo ima pravo takvog korisnika isključiti sa mreže, opomenuti ga i u slučaju da korisnik ne otkloni uzroke isključenja, prekinuti ugovor bez vraćanja bilo kakve odštete i staviti mu na teret sve troškove nastale njegovim postupcima.

1. **Privremeno isključenje**

14.1. Društvo može privremeno isključiti opremu korisnika ako:

1. Je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, najduže 30 dana;
2. Oprema kod korisnika uzrokuje smetnje i pored opomene upućene korisniku a korsnik ne dozvoljava otklanjanje smtnje, do 15 dana;
3. Zbog tehničkih smetnji na strani Društva – do otklanjanja smetnji;
4. Usljed izvođenja radova na rekonstrukciji ili proširenju mreže – do završetka radova;
5. korisnik uprkos upozorenju koristi opremu Društva suprotno ugovoru, OUP ili važećim propisima ili koristi opremu koja nije u skladu sa evropskim standardima (koristi opremu koja nema oznaku CE);
6. Korisnik ne izmiri dugovanja u roku od 15 dana od slanja pismene opomene ukoliko nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen;
7. Zbog zloupotrebe priključka do 15 dana.

14.2. Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme, tačke c) i d), pretplata se umanjuje ukoliko je isključenje trajalo duže od 24 sata.

14.3. Društvo će u najkraćem mogućem roku obavjestiti korisnika o razlozima privremenog isključenja usluge.

14.4. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja, korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi u BiH, te odlazni pozivi prema hitnim službama.

1. **Mirovanje**

15.1. Korisnik može zahtijevati mirovanje pretplatničkog statusa, ali najviše za period od 90 dana u jednoj kalendarskoj godini nakon isteka perioda obavezne primjene ugovora. Korisnik u tom slučaju plaća troškove ponovnog priključenja na mrežu u skladu sa Cjenovnikom.

1. **Prestanak pretplatničkog odnosa**

16.1. Ugovor između korisnika i Društva prestaje da važi:

1. Na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz korisnika;
2. Protekom vremena na koji je zaključen;
3. Smrću korisnika (fizičkog lica), pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka (pravno lice);
4. Pismenim sporazumom ugovornih strana.

1. **Raskid ugovora**

17.1. Društvo ima pravo raskinuti ugovor sa korisnikom:

1. Ukoliko korisnik ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom bio privremeno isključen;
2. Korisnik ne otkloni neispravnosti na uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
3. Korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja;
4. Korisnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

17.2. Korisnik može zahtjevati raskid ugovora pismenim putem uz otkazni rok od 15 dana.

17.3. U slučaju da korisnik otkaže ugovor prije isteka perioda obavezne primjene ugovora (prije isteka 15 ili 24 mjeseca), ostaje obaveza plaćanja preostalog iznosa mjesečnih pretplata do isteka perioda obavezne primjene ugovora.

17.4. Korisnik je dužan u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora. Ukoliko korisnik onemogući da Društvo izvede isključenje, dužan je do dana realizovanja isključenja izmiriti svoje obaveze kao da je i koristio uslugu.

17.5. Korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez naknade i bez otkaznog roka, podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora u roku od 30 dana od dana objave izmjena cjenovnika i/ili drugih odredbi ugovora.

17.6. Korisnik je dužan najkasnije u roku od 7 dana od dana raskida ugovora vrati svu opremu koju je za pružanje usluga obezbijedila Društva. Ukoliko korisnik u određenom roku ne vrati opremu koju je po ugovoru primio za korištenje usluga, u neoštećenoj i originalnoj ambalaži, uključujući i svu prateću dokumentaciju, te neoštećenu naljepnicu serijskog broja, odnosno bar koda, dužan je nadoknaditi tržišnu vrijednost opreme.

17.7. Nakon prekida ugovora, ugovorne strane su dužne izmiriti međusobne obaveze u roku od 7 dana od dana prekida ugovora.

1. **Cijene, obračun i plaćanje obaveza**

18.1. Cijene osnovnih i dodatnih usluga i njihovo priključenje regulisane su cjenovnikom. Cijene su bazirane na troškovima uspostavljanja, održavanja i upravljanja sistemom za pružanje usluga.

18.2. Obračun troškova vrši se u skladu sa ugovorom od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora. Svaka promjena koja se tiče prestanka pružanja usluga, obračunava se sa danom prestanka pružanja usluga.

18.3. Cijena poziva određuje se prema dužini trajanja poziva, zonalnoj udaljenosti i vremenskom periodu kada je poziv napravljen. Osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano, obračunski period za pretplatu i ostvareni saobraćaj je jedan mjesec. Društvo zadržava pravo izmjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku. Cijene usluga se mijenjaju u skladu sa promjenama cjenovnika. Društvo obavještava korisnika o promjeni cjenovnika u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na web stranici <http://www.hs-hkb.ba>. Nove cijene počinju važiti 30 dana nakon javne objave promjene cjenovnika.

18.4. Korisnik je odgovoran za korištenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korištene.

18.5. Društvo izdaje račune za pružene usluge najkasnije do 10-og dana u mjesecu za protekli mjesec u skladu sa cijenama i pravilima koji su određeni cjenovnikom usluga. Društvo izdaje račun koji obavezno sadrži sljedeće elemente:

1. obračunski period - razdoblje;
2. priključna taksa;
3. vrsta i iznos svih mogućih drugih jednokratnih plaćanja u obračunskom razdoblju za koje se izdaje račun;
4. mjesečna pretplata;
5. vrsta i iznos svih mogućih drugih mjesečnih plaćanja;
6. broj poziva, trajanje tih poziva, broj obračunskih jedinica podjeljen na: domaće pozive, međunarodne pozive, pozive u javne komunikacijske mreže;
7. vrsta i iznos za druge obavljene usluge;
8. ukupan iznos računa;
9. rok plaćanja;
10. napomenu da se račun ujedno smatra i opomenom ukoliko se isti ne plati u roku od 10 dana od dana izdavanja računa;
11. pouku korisniku o mogućnosti i načinu prigovora;
12. kontakt podatke o Službi podrške korisnicima.

18.6. Priključak se obračunava sa danom potpisivanja ugovora. Pretplata se obračunava mjesečno. Obavljeni pozivi i dopunske usluge se obračunavaju mjesečno u sljedećem mjesecu nakon korištenja usluga u skladu sa cjenovnikom. Za obračun poziva i usluga se upotrebljavaju podaci dobiveni iz sistema Društva. Moguća odstupanja u evidenciji prometa internog tarifnog sistema korisnika od evidencije na Društvo ne utiču na obračun.

Korisnik može pismeno, faksom ili ličnim dolaskom naručiti detaljni ispis obračuna pruženih usluga za tekuće obračunsko razdoblje. Ispis se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

18.7. Korisnik može zahtijevati da mu Društvo besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive. Rasčlanjen račun korisnik može zahtijevati za protekli mjesec ili za određeno razdoblje, najviše 3 mjeseca unaprijed. Zahtjev za protekli mjesec je potrebno predati u pismenoj formi 15 dana po prijemu računa za protekli mjesec. Korisnik obično detaljni izvještaj prima u elektronskom obliku. Društvo se sa korisnikom dogovora o slanju rasčlanjenog računa u odštampanoj formi, ukoliko je namjena dobivenih podataka u štampanoj formi primjerenija i ekonomski opravdanija.

Korisnik mora platiti račun u roku od 10 dana nakon ispostavljanja računa, odnosno do dana označenog na računu, osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano ili je drugim zakonskim propisom predviđeno drugačije.

18.8. Ukoliko korisnik nije do 15-og dana u mjesecu primio račun za usluge koje su obavljene u prethodnom mjesecu, o tome je dužan obavijestiti Društvo, obzirom da se smatra da je račun primio dan nakon slanja računa.

18.9. Korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. Društvo je dužno korisnika koji kasni sa plaćanjem opomenuti (opomena može ići i na ispostavljenom računu) i dati mu dodatni rok od 10 dana za izmirenje obaveza. U slučaju kašnjenja pri plaćanju, korisniku se mogu zaračunati zakonom propisane zatezne kamate.

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

18.11. Korisniku kojem je usluga uspostavljena poslije 15-og dana u mjesecu ne obračunava se pretplata za taj mjesec (mjesec u kojem je uspostavljena usluga).

1. **Neispravna usluga**

19.1. Ukoliko je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade, Društvo će na zahtjev korisnika:

1. Razmotriti prigovor ili reklamaciju;
2. Ukliko je tehnički izvodljivo, uslugu ponovo obaviti odnosno dovršiti;
3. Umanjiti račun za plaćanje usluge zbog nedovoljnog kvaliteta usluge;
4. Izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun.

19.2. Društvo će izvršiti umanjenje računa korisnicima i bez podnošenja zahtjeva kada se radi o prekidima pristupa usluzi kod većeg broja korsinika na određenom terenu.

1. **Mjerenje kvaliteta**

20.1. Društvo je odgovorno za osiguranje kvaliteta usluga koje pruža, kao i za kontrolu sistema za obračun usluga.

20.2. Na Društvu je odgovornost za utvrđivanje uzroka smetnji i kvarova a isti se imaju otkloniti u najkraćem mogućem roku.

20.3. Društvo će redovno vršiti mjerenje kvaliteta pruženih usluga.

1. **Povrat neiskorištenih sredstava**

21.1. Korisnik koji koristi usluge i korisničke pakete za koje je predviđeno plaćanje unaprijed može zatražiti povrat neiskorištenih a unaprijed plaćenih sredstava isključivo pismenim putem.

21.2. Društvo će izvršiti povrat neiskorištenog preplaćenog iznosa samo u slučaju da je ugovor raskinut zbog nemogućnosti Društva da pruži uslugu ili je korisnik raskinuo ugovor u toku prvog obračunskog perioda nakon stupanja ugovora na snagu.

21.3. Ukoliko su zadovoljeni uslovi iz prethodnog stava Društvo korisniku vraća pretplaćeni iznos umanjen za iznos PDVa u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva za povrat.

1. **Prigovori na račun**

22.1. Korisnik ima mogućnost, u slučaju neslaganja sa količinom ili vrstom usluga koje su mu zaračunate, da u roku od 8 dana po prijemu računa pošalje pismeni prigovor sa obrazloženjem. Ukoliko korisnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora.

22.2. Ukoliko korisnik zahtjeva detaljni izvještaj, počinje teći osmodnevni rok po prijemu detaljnog izvještaja.

22.3. U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za odlučivanje ili je potrebno dodatno proučiti određene okolnosti, odnosno provjeriti dejstva koja bi mogla uticati na odluku, Društvo o tome obavještava korisnika koji ulaže prigovor, u roku od 8 dana po prijemu prigovora.

22.4. Prigovor ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

22.5. Društvo odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti zahtjev i najkasnije 10 dana od dana primanja zahtjeva pimeno obavještava korisnika o svojoj odluci.

Ukoliko Društvo odluči prihvatiti reklamaciju na izdani račun ili način obračunavanja, vraća korisniku sve preplaćene iznose koji su predmetom reklamacije. Društvo vraćanje svih pretplaćenih iznosa izvršava u roku od 15 dana nakon donošenja odluke.

1. **Prigovor na kvalitet usluga**

23.1. Korisnik može podnjeti prigovor na kvalitet usluga kao i prigovor zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora.

Prigovor se podnosi usmeno ili pismeno putem Centra za pomoć korisnicima. Pritužba se proslijeđuje rukovodiocu Centra za odnose sa korisnicima koji rješava u prvom stepenu. Ukoliko je korisnik nezadovoljan odlukom rukovodioca može uputiti žalbu upravi Društva.

Ukoliko je nezadovoljan odlukom Društva, korisnik ima pravo podnjeti prigovor Agenciji.

 .

1. **Prigovori na postupke i odluke Društva**

24.1. Korisnik ima pravo uložiti pismeni prigovor na sve odluke i postupke Društva. Prigovor se mora uložiti 15 dana od dana donošenja sporne odluke ili postupka. Računa se da je prigovor pravovremen ukoliko je poslat poštom preporučeno zadnji dan isteka roka. Ukoliko rok ističe u subotu, nedelju, praznik ili neradni dan, smatra se pravovremenim ukoliko je uložen prvog radnog dana. Društvo o prigovoru korisnika odlučuje na temelju dokumentacije, a može korisnika pozvati i na razgovor. Ukoliko Društvo u roku od 15 dana po prijemu prigovora ne donese odluku, korisnik može uložiti prigovor Agenciji u skladu sa odredbama Pravila 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije BiH.

24.2. Za rješavanje eventualnih sporova između Društva i korisnika nadležan je sud u mjestu zaključenja ugovora.

1. **Posebne mjere zaštite**

25.1. Društvo će kod pružanja usluga posebnu pažnju obratiti na zaštitu maloljetnih lica, kao i da će štititi privatnost korisnika, osigurati integritet i povjerljivost podataka.

Korisnik će se prije nego početka pružanja usluga upoznati sa mogućnostima povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije, kao i na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povredu tajnosti telekomunikacije do kojih može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika.

25.2. Društvo će na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležnog organa u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup usluzi za koje je posebnim propisima ili odlukama nadležnih organa u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni ili nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima prikazuju scene pornografskog sadržaja, širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija.

U sprovođenju mjera zaštite iz prethodnog stava Društvo će poduzimati tehničke mjere ograničenja (PIN code, blokiranje poziva...).

1. **Promjena podataka**

26.1. Korisnik se obavezuje da će o svakoj promjeni podataka obavijestiti Društvo pismenim putem, najkasnije 5 dana od dana nastanka promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještavanja o promjenama, padaju na teret korisnika. Društvo uvažava promjene od dana dospijeća pismenog obavještenja i uvažava ih u prvom sljedećem obračunu usluga, a nikako promjenu ne obračunava unazad.

1. **Objava podataka u telefonskom imeniku**

27.1. Društvo objavljuje u telefonskom imeniku prezime i ime, odnosno firmu korisnika ili njegovu organizacijsku jedinicu, broj telefona i adrese onih korisnika koji se tome ne protive. U telefonskom imeniku se na osnovu zahtjeva može objaviti i djelatnost, akademski, naučni ili stručni naziv naručioca.

Podaci se objavljuju i u narednim izdanjima telefonskog imenika, osim u slučaju kada se korisnik pismeno izjasni da ne želi daljnje objavljivanje.

27.2. Korisnici se svakih šest mjeseci obavještavaju o mogućnosti objavljivanja podataka u telefonskom imeniku.

Imenik se u štampanom obliku objavljuje svake dvije godine a u elektronskom obliku na web stranici <http://www.hs-hkb.ba/> pilagođen i za slijepa i slabovidna lica.

27.3. korisnik može sve informacije vezane za telefonski imenik dobiti na broj 11811.

1. **Odgovornost za štetu**

28.1. Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzrokovala i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani. Odgovorna strana dužna je nadoknaditi štetu u dokazanom stvarnom iznosu, koji se ograničava na iznos od 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, ukoliko se ne radi o ozbiljnom nemaru ili namjernoj šteti.

28.2. Društvo 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.

1. **Odgovornost i viša sila**

29.1. Društvo nije odgovorno ako dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenja brzine prijenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje Društvo nije moglo spriječiti, otkloniti ili izbjeći. Društvo ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa mreži Društva i internetu.

Društvo nije odgovorno za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano neispunjavanjem obaveza korisnika prema operatoru koji pruža usluge priključka na mrežu Društva sa stalnim pristupom intrnetu i statičkom IP adresom.

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

29.3. Društvo ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada usluga M&H Detel nije dostupna zbog:

1. prestanka snadbijevanja električnom energijom sve dok traje prekid. Nakon ponovne uspostave usluge možda će biti potrebno ponovo namjestiti ili prekonfigurisati opremu potrebnu za povezivanje.
2. prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid.
3. prekida ili prevelikog šuma na pristupnoj mreži ukoliko prekid nije nastao zbog krivice Društva.
4. **Tumačenje ugovornih odredbi**

30.1. Sve odredbe se tumače u skladu sa namjenom zbog koje je ugovor sklopljen.

30.2. Ukoliko neke odredbe ugovora postanu nevažeće zbog dopuna zakona ili propisa ovlaštenih državnih organa, ili zbog odluke obiju ugovornih strana, to ne utiče na valjanost drugih odredbi iz ugovora. Ugovorne strane se obavezuju da će nevažeće odredbe nadoknaditi bez nepotrebnih zakašnjenja.

1. **Komunikacija između ugovornih strana**

31.1. Odgovornost za komunikaciju među ugovornim stranama uvjek snosi pošiljalac ukoliko ugovorom nije drugačije propisano.

31.2. Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati pismeno i usmeno, putem emaila, faxa i sa objavom na web stranici http://www.hs-hkb.ba/.

31.3. Obaviještenja o dejstvima koja će biti posljedica uvažavanja bilo kakvih pravnih zahtjeva ugovorne strane, drugoj ugovornoj strani se dostavljaju pismeno ili na neki drugi dokumentirani načina (putem faksa uz potvrdu o isporuci bez grešaka, pismom uz potvrdu o prijemu) i na adresu zastupnika druge strane. Sadržaj komunikacije mora biti takav da se druga ugovorna strana može brzo i učinkovito odazvati. Prilikom pregovora o zahtjevima može se pozivati samo na komunikacije koje imaju oblik koji određen ovim stavom. Odluke iz ovog stava se ne odnose na slanje računa i opomena.

**Dodatne usluge**

**32. Dodjeljivanje broja**

32.1. Društvoprilikom priključenja usluge M&H Detel, korisniku dodjeljuje jedan ili više slobodnih brojeva iz ponude brojeva koje je Društvu za upotrebu dodijelio RAK.

32.2. Društvo može promjeniti korisniku broj:

* na zahtijev korisnika ukoliko to dopuštaju tehničke mogućnosti i u okviru dodjeljenih brojeva,
* ukoliko dođe do promjene brojeva koje je Društvu dodijelio RAK,
* ukoliko je to hitno potrebno iz tehničkih razloga (nadogradnja mreže, promjena tehnologije, osavremenjivanje mreže, optimizacija mreže).
	1. O predviđenoj promjeni broja korisnika, korisnik se obavještava pismeno najmanje 15 dana unaprijed. Na zahtjev korisnika, Društvo će za pozive na prijašnji broj korisnika, namjestiti telefonski odzivnik sa informacijom o novom telefonskom broju.
	2. U slučaju prekida ugovora između korisnika i Društva iz bilo kojeg razloga, brojevi koji su bili dodjeljeni korisniku, dodjeljuju se na korištenje drugim korisnicima po isteku 3 mjeseca od prvog dana sljedećeg mjeseca u kojem je ugovor sa naručiocem raskinut.
	3. Korisnik je upoznat sa činjenicom da je često nemoguće odrediti geografsku lokaciju sa koje korisnik zove. To znači da Društvo pozivne brojeve hitnih službi (121, 122, 123, 124), te ostale brojeve sa posebnom tarifom, čak i ako bi korisnik htio ili bi mu koristilo, često nije u mogućnosti proslijediti geografsku lokaciju sa koje se zove. Zbog toga će korisnik pozive, u vezi kojih bi želio da se primaocu poziva očita njegova geografska lokacija, obaviti uz pomoć drugih telekomunikacijskih sredstava. Korisnik odgovara za svoje postupke i propuste koji bi mogli prouzrokovati prikrivanje geografske lokacije pozivaoca.
1. **Identifikacija broja**

33.1. Drušrvo će omogućiti identifikaciju broja- prikaz pozivajućeg broja. Na zahtjev korisnika identifikacija broja se može isključiti – ograničenje prikaza.

1. **Zabrana dolaznih poziva**

34.1. Na zahtjev korisnika Društvo će blokirati sve ili određene dolazne pozive prema korisničkom broju, u kom slučaju korisnik zadržava mogućnost neometanog pozivanja.

1. **Zabrana odlaznih poziva i poruka**

35.1. Društvo će na zahtjev korisnikabez naknade omogućiti zabranu određenih vrsta odlaznih poziva odnosno zabranu poziva prema određenim brojevima koja se odnosi prema pozivima koji se naplaćuju. Korisniku se mora omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama.

1. **Prosljeđivanje poziva**

36.1. Usluga prosljeđivanja poziva omogućava da se na zahtjev korisnika broja dolazni pozivi prosljeđuju na određenu lokaciju.

**37. Prenosivost telefonskog broja**

37.1. Usluga prenosivosti telefonskog broja omogućava korisniku da promijeni postojećeg operatera davaoca usluge u fiksnoj telefonskoj mreži BiH i postane korisnik usluga drugog operatera a da pritom korisnik zadrži postojeći telefonski broj. Usluga prenosivosti telefonskog broja primjenjuje se za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada korisnik – podnosilac zahtjeva a za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji kao i na lokacijama gdje postoje tehničke mogućnosti.

37.2. Prilikom podnošenja zahtjeva korisnik je obavezan platiti naknadu za prenos broja u skladu sa cjenovnikom. Pružanjem usluge prenosivosti telefonskog broja Društvo može biti u ulozi primaoca ili davaoca broja.

37.3. Ne može se vršiti prenos brojeva iz fiksne u mobilnu telefonsku mrežu i obrnuto, te između različitih mrežnih grupa u fiksnoj telefonskoj mreži.

37.4. Postupak prenosa broja

Postupak prenosa broja započinje podnošenjem zahtjeva - korisnik koji želi da izvrši prenos broja podnosi zahtjev primaocu broja. Zahtjev sadrži podatke propisane članom 22 Pravila 62/2012 o prenosivosti telefonskih brojeva i priloži odgovarajuće dokumente.

Ako je korisnik fizičko lice isti je obavezan da uz zahtjev priložiti:

1. Potvrdu o izmirenim obavezama davaocu broja po osnovu korištenja usluga koje su vezane za telefonski broj koji je predmet;
2. Punomoć ako korisnik ne podnosi zahtjev lično.

Ako je korisnik pravno lice isti je obavezan da uz zahtjev pored dokumentacije iz prethodnog stava dostavi i:

1. Kopiju izvoda iz sudskog registra;
2. Potvrdu o izmirenim obavezama davaocu broja po osnovu korištenja usluga koje su vezane za telefonski broj koji je predmet prenosa;
3. Kopiju uvjerenja o dodijeljenom ID ili PDV broju.

37.5. Primalac broja provjerava da li je broj prenosiv kao i validnost podataka navedenih u zahtjevu.

37.6. Komunikacija sa drugim operaterima neovisno da li je riječ o primacu ili davaocu broja vrši se pismenim putem, faksom ili elektronskim putem.

37.7. Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa korisnika kod operatera davaoca broja. Korisnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih usluga koje su vezane za broj koji je predmet prenosa prema davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu primaoca broja.

37.8. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahtjeva postaje korisnik usluga primaoca broja te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečne pretplate primaocu broja.

37.9. Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno predugovorom. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahtjeva postaje korisnik usluga primaoca broja, zahtjev dobiva snagu Ugovora,  te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćati mjesečnu pretplatu i obavljene usluge primaocu broja po važećem cjenovniku.

37.10. Odustajanje od zahtjeva

Korisnik može odustati od zahtjeva za prenos broja ukoliko najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa podnese operatoru primaocu broja pismenu izjavu o odustajanju od zahtjeva i ispuni uslove iz člana 20 Pravila 62/2012.

37.11. Otkazivanje zahtjeva za prenos broja

Nakon što primalac broja uputi nalog za prenos davaocu broja, korisnik ne može zatražiti otkazivanje zahtjeva za prenos broja, osim ukoliko dokaže da je operateru davaocu broja prethodno podnio pismenu izjavu o raskidu pretplatničkog odnosa.

37.12. Smetnje u postupku prenosa broja

Društvo će kao primaoc broja omogućiti korisniku uslugu prenosivosti telefonskog broja ako za to postoji tehnička mogućnost, i ako ne postoje slijedeće smetnje da se njegov zahtjev odbije:

- Zahtjev se može odbiti u slučaju postojanja duga podnosioca zahtjeva

- Ako podneseni zahtjev sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje po zahtjevu a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku,

- Ako podnosilac zahtjeva nije nosilac prava korištenja broja za koji se traži prenos, niti je punomoćnik nosioca tog prava,

- Ako je broj za koji podnosilac 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.

37.13. Rokovi i realizacija prenosa telefonskog broja

Društvo će odmah po saznanju za nemogućnost prenosa broja, uputiti podnosiocu zahtjeva pismeno obrazloženje zbog kojih razloga prenos nije moguće izvršiti. Prenos broja u slučaju da ne postoje smetnje će se realizirati u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja urednog zahtjeva korisnika.

Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određeno ugovorom zaključenim između pretplatnika i operatera primatelja broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između pretplatnika i operatera primatelja broja.

37.14. Govorno upozorenje

Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim brojevima Društvo će prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim brojevima na zahtjev korisnika broja izvjestiti pozivaoca govornom porukom da je birani broj prenesen što traje najduže četiri sekunde. Nakon govorne poruke uključuje se jednoličan zvučni signal u trajanju od dvije sekunde.

Usluga uključivanja govorne poruke i zvučnog signala je besplatna.

Društvo će dva puta godišnje putem računa ili SMS poruke **obaviještavati korisnike o mogućnosti podnošenja zahtjeva za uključivanje govorne poruke i zvučnog signala.**

Sve informacije o prenešenim brojevima i cijenama poziva prema tim brojevima korisnici mogu dobiti putem web stranice http://www.hs-hkb.ba/ i tel. broja: **080 030 700.**

37.15. Odbijanje zahtjeva

Društvo u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev korisnika za prenos broja kod drugog operatera primaoca broja, ukoliko 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 Društva, dok iste ne budu otkonjene.

O odbijanju zahtjeva donosi se pismena odluka.

37.16. Ponovni prenos broja

Korisnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo tražiti prenos broja u razdoblju kraćem od šest mjeseci od dana posljednjeg prenosa broja.

Korisnici limitirani obaveznim periodom primjene ugovora da bi ostvarili uslugu prenosa broja moraju u potpunosti izmiriti ugovorene obaveze.

U cilju implementacije zahtjeva za prenos broja Društvo neovisno da li bio primalac ili davalac broja ostvarivat će kontak sa podnosiocima zahtjeva za prenos i operaterima a u cilju realizacije zahtjeva za prijenos telefonskog broja.

Za sve druge odnose između Društva i korisnika vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primjenjuju se Pravilo 62/2012 o prenosivosti telefonskih brojeva („Službeni glasnik BiH“, broj:47/12 i 36/13).

1. **Završne odredbe**

38.1. Društvo zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih opštih uslova. Društvo obavještava korisnika o izmjenama i dopunama odredbi opštih uslova u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici http://www.hs-hkb.ba/.

Promjene stupaju na snagu mjesec dana nakon javne objave izmjena i dopuna.

38.2. Izmjena i dopunjavanje odredbi opštih uslova ne utiče na one ugovore ili dijelove ugovora za koje teče otkazni rok.

* 1. Ugovorne strane će moguće sporove riješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, niti je rješavanje spora u nadležnosti RAK, za riješavanje sporova nadležan je sud u mjestu zaključenja ugovora.

38.4. Opšti uslovi poslovanja pružanja usluga Društva stupaju na snagu 30 dana nakon objave.

38.5. Primjenom ovih OUP prestaje primjena OUP broj 407/13 od 01.06.2013. godine.

38.6. Opšti uslovi poslovanja su dostupni na web stranici http://www.hs-hkb.ba/ a isti se mogu preuzeti u štampanom obliku u poslovnim prostorijama Društva.

Sarajevo, 28.01.2015.godine