

U skladu s odredbama člana 20. Zakona o komunikacijama BiH, ELTA-MT Tuzla d.o.o. za telekomunikacije sa sjedištem u Tuzli, Fočanska 1 N utvrdilo je i objavljuje tekst Opštih uslova poslovanja društva ELTA-MT Tuzla d.o.o.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

1. OPŠTE ODREDBE

Sadržaj Opštih uslova

Član 1.

(1) Ovim se Opštim uslovima opisuju uslovi pružanja elektronskih komunikacijskih usluga od strane ELTA-MT d.o.o. Tuzla (dalje u tekstu: ELTA-MT) te prava i obaveze između korisnika tih usluga (dalje u tekstu: Korisnik) i ELTA-MT.

(2) Elektronske komunikacijske usluge koje su predmet ovih opštih uslova obuhvaćaju sljedeće pojedinačne usluge:

- usluge kablovske distribucije TV signala (dalje u tekstu: TV usluga),
- usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: Internet usluga)

(dalje u tekstu sve pojedinačno i skupno: Usluge).

(3) Na odnose između ELTA-MT i Korisnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima, primjenjuju se važeći propisi Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine.

TV usluga

Član 2.

(1) Usluga kablovske distribucije TV signala je elektronska komunikacijska usluga distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka, odašiljanih iz jednog središta korisnicima kablovske distributivne mreže.

ELTA-MT pruža Usluge na tržišnoj osnovi svim poslovno sposobnim fizičkim ili pravnim osobama.

(2) ELTA-MT samostalno i ovisno o području prijema određuje ponudu radijskih i televizijskih programa koje distribuira Korisnicima, a koji se donose kao rasporedi programa za pojedino područje te se redovno objavljuju putem ELTA-MT internet stranice i Info kanala (dalje u tekstu: Raspored programa).

ELTA-MT može TV i radio programe distribuirati u paketima ili pojedinačno.

Pakete programa ELTA-MT distribuira stalno (kontinuirano), a programe koje distribuira pojedinačno ELTA-MT može distribuirati stalno (kontinuirano) ili na zahtjev Korisnika. Korisnik može birati pakete programa i programe koji se distribuiraju pojedinačno. Korisnik ne može birati programe unutar paketa, već samo cijeli paket. ELTA-MT nije obavezna, ali će nastojati ponuditi distribuciju određenih programa na zahtjev Korisnika, dekodiranjem, odašiljanjem koda ili na sličan način. ELTA-MT može bez ograničenja mijenjati Raspored programa, između ostalog i tako da dodaje ili izuzima pojedine programe iz paketa ili da pojedine programe iz paketa zamjenjuje novim, ili da prestane distribuirati pojedine programe koje distribuira u paketu ili pojedinačno ili da započne distribuirati nove programe, pa i da prestane ili započne distribuirati cijeli paket programa.

(3) S obzirom da to priroda TV usluge ne dopušta, Korisnik nema pravo da mu cijena TV usluge, odnosno, pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

Internet usluga

Član 3.

(1) Internet usluga omogućava stalni pristup internetu, a dostupna je kao:

– Flat rate usluga – usluga s fiksnom mjesečnom naknadom za pristup internet mreži bez obzira na prenesenu količinu podataka,

– Metered rate usluga – usluga s naplatom ostvarenog prometa i naplatom fiksnog iznosa za pristup internet mreži.

1. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Uslovi za zasnivanje korisničkog odnosa

Član 4.

(1) Korisnički odnos se zasniva podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa kojeg mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe odnosno zaključivanjem Ugovora o priključenju na kablovski sistem ELTA-MT.

(2) Korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva ELTI-MT ili ovlaštenoj osobi predložiti svoje identifikacijske dokumente te će dopustiti ovlaštenoj osobi kopiranje istih isprava (lične karte ili drugi važeći dokument – za fizičke osobe; kopija izvoda iz sudskog registra, PDV broj i valjane dokaze o platežnoj sposobnosti – za pravne osobe, ili izvode, da bi se utvrdio identitet, status i platežna sposobnost Korisnika).

(3) Korisnik je saglasan da ELTA-MT izvrši provjeru podataka iz stava 2. ovog člana pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.

(4) Potpisom Zahtjeva, Korisnik daje pristanak ELTI-MT da može koristiti njegove osobne podatke, uključujući JMB i broj sudskog registra za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl.glasnik BiH br.32/01 i 49/06). Korisnik također daje pristanak ELTI-MT da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Agencijom za poštanski promet Bosne i Hercegovine, centraliziranim bazama podataka te s drugim operatorima na području Bosne i Hercegovine, u skladu sa propisima iz područja elektronskih komunikacija, kao i sa drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja. Korisnik jamči ispravnost i tačnost JMB i broja registarskog rješenja navedenog na Zahtjevu i priloženim važećim ličnim dokumentima.

Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa

Član 5.

(1) Obrazac Zahtjeva sadrži sve potrebne podatke o korisniku i uslugama koje želi koristiti i dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima, zajedno s Opštim uslovima i Cjenovnikom.

Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputstvima sadržanim u samom obrascu i podnositelj zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati.

(2) Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje ELTA-MT vodeći računa o odredbama propisa kojima se štite lični podaci i privatnost građana.

Prihvata Zahtjeva

Član 6.

(1) ELTA-MT će prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanje Korisničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

– da postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje terminalne opreme te ako ELTA-MT ocijeni da je u mogućnosti uslove zadovoljiti u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa.

– da ne postoje druge prepreke za priključenje Korisnika na ELTA-MT mrežu.

Korisnički odnos

Član 7.

(1) Korisnički odnos počinje teći od dana kada Usluga postane dostupna Korisniku.

(2) Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa odobren od strane ELTA-MT, zajedno sa Opštim uslovim poslovanja čini Korisnički ugovor.

(3) Korisnički ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

(4) Korisnički ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obaveznog (minimalnog) trajanja koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje korisničkog odnosa.

(5) Ako je Korisnički ugovor u okviru posebne ponude ELTA-MT sklopljen na određeno razdoblje trajanja ugovora, Korisnik nije ovlašten otkazati Korisnički ugovor prije isteka razdoblja minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude ELTA-MT. Ako tokom razdoblja obaveznog trajanja ugovora Korisnik jednostrano raskine Korisnički ugovor ili ako krivicom Korisnika dođe do raskida Korisničkog ugovora, Korisnik je obavezan podmiriti jednokratnu naknadu za raskid ugovora u iznosu preostalih mjesečnih naknada za Uslugu za sve preostale mjesece do kraja minimalnog ugovornog razdoblja.

Odbijanje Zahtjeva

Član 8.

(1) ELTA-MT može odbiti Zahtjev u slučaju:

– kada procijeni da podnosilac Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,

– ako je ELTA-MT ili bilo koji drugi davalac telekomunikacijskih usluga već raskinuo Korisnički odnos s tim korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, neplaćanja

obaveza, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,

- ako ne postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje korisničke terminalne opreme,
- ako Korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine saglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faxes ili u elektronskom obliku.
- ako Korisnik ima nepodmirena dugovanja prema ELTI-MT po bilo kojoj osnovi,
- ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dato,
- ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu tačni ili nisu istiniti,
- ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža ELTA-MT ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijevarne radnje trećih osoba u vezi s Uslugama;
- ako postoji osnovana sumnja da će Usluge ELTA-MT, isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni,
- ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na ELTA-MT kablovsku distributivnu mrežu ili na fizički priključak drugog Korisnika (sa ili bez njegove saglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida korisničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane ELTA-MT kablovskom distribucijskom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i ELTI-MT nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu, i
- ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg Korisnika čiji je Korisnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Korisnika, ili na ELTA-MT kablovsku distributivnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i ELTI-MT nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu.

Nepriključenje

Član 9.

(1) U slučaju da ELTA-MT iz bilo kojih razloga odbije Zahtjev Korisnika za zasnivanje korisničkog odnosa, a Korisnik je izvršio određene uplate ELTA-MT mu je dužna vratiti sve uplaćeno pod uslovom da Korisnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od ELTA-MT ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiriti vrijednost te opreme.

III. PRUŽANJE USLUGA

Izvođenje fizičkog priključka i plaćanje cijene priključenja

Član 10.

(1) ELTA-MT će izvesti fizički priključak na kablovsku distributivnu mrežu u skladu sa Zahtjevom i tehničkim mogućnostima.

(2) Fizički priključak obuhvata vodove i instalacije u stanu ili na drugoj nekretnini u etažnom vlasništvu koji su postavljeni u svrhu omogućavanja pružanja Usluga (dalje u tekstu: Fizički priključak). Fizički priključak ne uključuje vodove i instalacije koji su postavljeni u zajedničkim prostorima nekretnine (stubišta, zajedničkih prostorija, ostave, dvorišta, garaže i sl.).

(3) Prilikom instalacije Fizičkog priključka ELTA-MT će postaviti i vlastitu mrežnu terminalnu opremu (kako je definirana u slijedećem članu), a koju će ELTA-MT Korisniku dati, ovisno o Cjenovniku i paketu usluga, u najam, na besplatno korištenje ili će mu je prodati.

(4) Ako nije drugačije ugovoreno, ELTA-MT će izvesti fizički priključak za priključenje jednog televizijskog ili radijskog prijemnika ili jednog komada druge terminalne opreme.

(5) Cijena Fizičkog priključka odnosi se samo na priključak na elektronsku komunikacijsku mrežu ELTA-MT.

(6) Cijenu instalacije, odnosno, elemente cijene instalacije ELTA-MT određuje Cjenovnikom. Cijenu instalacije ELTA-MT može odrediti različito za pojedine zgrade, četvrti, dijelove naselja ili naselja, ovisno o tehničkim uslovima i troškovima instalacije. Cijena instalacije fizičkog priključka za priključenje više od jednog televizijskog ili radijskog prijemnika (ili više od jednog komada druge terminalne opreme) viša je srazmjerno troškovima instalacije.

(7) Plaćanjem cijene Fizičkog priključka Korisnik plaća cijenu rada, utrošenog potrošnog materijala, te cijenu sastavnih dijelova fizičkog priključka, vodova i instalacija na kojima stiče pravo vlasništva u skladu s odredbama ovih Opštih uslova ili u skladu s ugovorom.

(8) Korisnik je obavezan omogućiti ELTI-MT nesmetano izvođenje Fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena terminalna oprema te nesmetano izvođenje drugih instalacija kablovske distributivne mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje

instalacija podrazumijeva da je Korisnik samostalno uredio pravne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju neka druga prava na prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor te sa posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da ELTA-MT bude u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija.

Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari tako da ELTA-MT ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uslova za izvođenje priključka i drugih instalacija. ELTA-MT će obavijestiti Korisnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.

(9) Nakon što je Fizički priključak izveden, Korisnik potpisuje revers i radni nalog čime potvrđuje da je priključak izveden te da je preuzeo mrežnu terminalnu opremu u vlasništvu ELTA-MT i Fizički priključak. Ako je to moguće provjeriti odmah nakon što je priključak izveden, Korisnik potpisom radnog naloga potvrđuje i da su svi radovi izvršeni skladno zahtjevu za priključenje i da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Potpisom radnog naloga i preuzimanjem priključka Korisnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja.

(10) ELTA-MT nije obavezna angažirati se u rješavanju sporova između Korisnika i osoba koje osporavaju Korisnikovo pravo da izvede priključak na kablovsku distributivnu mrežu i da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne za taj priključak. ELTA-MT nije obavezna angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključaka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima ELTA-MT nema vlastito pravo izvođenja priključaka ili postavljanja vodova i instalacija.

(11) Korisnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, po odredbi člana 22. Zakona o vlasničko-pravnim odnosima FBiH, nedjeljivo zajedničko pravo vlasništva na zajedničkim dijelovima zgrade pa samim time da u zajedničkim dijelovima zgrade budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kablovsku distributivnu mrežu.

Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne pravo ELTA-MT), u slučaju da ELTA-MT bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječena u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Korisnik. Smatrat će se da je ELTA-MT spriječena u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njeni radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

(12) Korisnik potvrđuje da mu je poznato da je tehnički preduslov za njegov priključak na kablovsku distributivnu mrežu da ELTA-MT postavi kablovsku instalaciju u zajedničke dijelove zgrade. Korisnik se obavezuje omogućiti ELTA-MT nesmetano postavljanje instalacija, i to tako

da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

Terminalna oprema

Član 11.

(1) Terminalna oprema je podijeljena na:

-Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. modem, digitalni DVB-C prijemnik) u vlasništvu ELTA-MT koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu ELTA-MT.

-Korisnikova terminalna oprema: Korisnikova oprema (npr. TV prijemnik, switch, router i sl.) priključena na mrežu ELTA-MT preko mrežne terminalne opreme. Izuzetak od ovoga čini oprema koja se funkcionalno mora priključiti direktno na mrežu ELTA-MT (TV prijemnik i radio prijemnik).

(2) Na mrežu ELTA-MT smije biti priključena samo mrežna terminalna oprema koja je vlasništvo ELTA-MT ili isporučena od strane ELTA-MT.

(3) Na mrežnu terminalnu opremu Korisnik priključuje Korisnikovu terminalnu opremu.

Terminalna oprema, koja se priključuje, mora ispunjavati odredbe važećih propisa i imati odobrenje za stavljanje u promet.

(4) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti ELTI-MT pregled i provjeru ispravnosti priključene Korisnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće Korisnikove instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u ELTA-MT distributivnoj mreži te radi provjere je li priključena oprema u skladu s Korisničkim ugovorom.

Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti ELTI-MT i zamjenu svake takve mrežne terminalne opreme, ako je isto potrebno radi unapređenja kvalitete Usluga ili usklađenja s ELTA-MT mrežom, odnosno planom mreže. Iz istih razloga Korisnik je dužan na zahtjev ELTA-MT zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.

(5) Korisnik ima pravo na priključnu tačku (fizički priključak) kablovske distributivne mreže priključiti samo TV ili radijski prijemnik koji je certificiran i ispravan, tako da ne može stvarati smetnje, koje bi mogle uticati na rad kablovske distributivne mreže i na kvalitet signala koji primaju ostali Korisnici.

(6) Korisnik je dužan priključiti odgovarajući TV prijemnik za prijem analognih TV kanala: PAL B/G standard, mogućnost prijema kanal do kanala, frekventno područje od 47MHz do 862MHz (S kanali od S02 do S38, te kanali Ch02 do Ch12, Ch21 do Ch69).

(7) ELTA-MT ne preuzima nikakvu obavezu, odgovornost niti daje garanciju u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Korisnikovog TV ili radijskog prijemnika u smislu primanja ili pohranjivanja svih programa i frekvencija koje ELTA-MT distribuira i koji su predmet korisničkog ugovora. Ako će ELTA-MT distribuirati TV i/ili radijske programe koje većina standardnih modernih TV ili radijskih prijemnika, koji se redovno nude na tržištu, ne mogu primiti bez dodatnih tehničkih zahvata, postupaka ili uređaja (uz izostavljanje kodiranih programa), na to će posebno upozoriti svoje Korisnike.

(8) Korisnik ima pravo priključiti samo jedan TV ili radijski prijemnik, ili jedan komad druge terminalne opreme, odnosno, samo onoliko prijemnika ili komada druge terminalne opreme koliko je ugovoreno.

(9) ELTA-MT može obustaviti prenos analognog televizijskog signala (u cijelosti ili djelomično) radi uvođenja novih tehnologija (digitalizacija).

(10) Za korištenje digitalnih usluga, ELTA-MT će Korisnicima osigurati adekvatnu terminalnu opremu (digitalne prijemnike).

(11) Za povezivanje digitalnog prijemnika na TV prijemnik, TV prijemnik korisnika mora imati najmanje jedan SCART priključak, a za prijem HD formata (slike visoke rezolucije), barem jedan HDMI priključak.

(12) Ako Korisnik koristi ELTA-MT terminalnu opremu, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s uputama ELTA-MT i čuvati je i u svakom pogledu s njom postupati sa pažnjom dobrog domaćina te obavijestiti ELTA-MT o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme. Korisnik prihvata i daje svoju izričitu saglasnost ELTA-MT da daljinskim putem pristupi opremi radi pokretanja dijagnostike opreme, i to isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje usluga ELTA-MT.

(13) Ugovorne strane saglasne su da Korisnik u slučaju raskida Korisničkog ugovora od bilo koje strane, mora u roku od 10 (deset) dana od isključenja lično vratiti mrežnu terminalnu opremu na adresu ELTA-MT, a o čemu će Korisnik prethodno biti na primjeren način obaviješten.

Isto vrijedi i za djelomični raskid ugovora odnosno promjenu usluge gdje Korisnik nastavlja koristiti uslugu za čiju distribuciju nije potrebna mrežna terminalna oprema.

(14) U slučaju kad Korisnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim dodacima u originalnom pakiranju, dužan je platiti protuvrijednost za istu prema važećem Cjenovniku.

Održavanje fizičkog priključka i instalacija

Član 12.

(1) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti ELTI-MT pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere je li fizički priključak ili instalacija izazivaju kakve smetnje u radu kablovske distributivne mreže.

(2) ELTA-MT će na zahtjev ili s pristankom Korisnika održavati i popravljati izvedeni fizički priključak i s njim povezane vodove i instalacije u stanu ili drugom prostoru Korisnika, pod uslovima iz stava 4. i 5. ovog člana.

(3) Korisnik je obavezan omogućiti ELTI-MT popravak i održavanje fizičkog priključka kada ELTA-MT opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kablovske distributivne mreže.

(4) U slučaju da iz razloga za koje nije odgovoran Korisnik, u roku od 60 dana od dana izvođenja fizičkog priključka i aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili postoje smetnje u prijemu signala, ELTA-MT će snositi troškove ponovne uspostave Usluge odnosno odgovarajuće kvalitete Usluge.

(5) U slučaju da nakon aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili postoje smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani Korisnika (npr. priključni kabal na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Korisnik će snositi troškove ponovne uspostave Usluge. Korisnik će u takvom slučaju biti dužan platiti ELTI-MT uslugu dolaska zaposlenika ELTA-MT te uspostave Usluge standardnog kvaliteta, koje će biti određene u cjenovniku ELTA-MT.

Premještaj priključka i promjena lokacije isporuke Usluge

Član 13.

(1) ELTA-MT će na zahtjev i o trošku Korisnika, u okviru tehničkih mogućnosti, Fizički priključak premjestiti unutar Korisnikovog stana ili drugog prostora, ili ga dograditi ili preinačiti radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijemnika ili druge terminalne opreme.

(2) Korisnik može promijeniti lokaciju isporuke Usluge ako su zadovoljeni sljedeći Uslovi:

- Postoji ELTA-MT mreža na novoj lokaciji
- Ne postoje nepodmirena dugovanja prema ELTI-MT
- I pod Uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno, za prenos korisničkog odnosa.

Minimalni kvalitet Usluga

Član 14.

(1) ELTA-MT će osigurati minimalni kvalitet Usluga i to u pogledu nivoa napona nosioca signala i razlike nivoa napona nosioca i signala na izlaznim priključnicama (fizičkim priključcima), subjektivne ocjene kvaliteta slike i zvuka, izvedbe izlazne priključnice, odnosno, priključaka (fizičkog priključka) i odnosa signal/šum i signal/intermodulacija, u skladu sa bh normama.

(2) Moguće je da izdavač određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da, na izričiti zahtjev idavača, ELTA-MT bude prisiljena povremeno prekidati distribuciju signala tog izdavača. ELTA-MT ne odgovara za smetnje u prenosu programa do kojih dolazi zbog izdavača programa.

(3) Ugovorena brzina pristupa internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR).

(4) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge ELTA-MT je maksimalni prenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

(5) Korisnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti ELTA-MT sistema postoji mogućnosti da pojedina Usluga ELTA-MT neće biti dostupna u svako vrijeme. Korisnik je tako saglasan i prihvata da uslijed navedenog može doći primjerice do prekida u distribuciji TV signala (u odnosu na TV uslugu), do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem ELTA-MT sistema (u odnosu na Internet uslugu).

(6) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet usluge ELTA-MT ima pravo tražiti naknadu štete ukoliko se utvrdi da je nivo kvaliteta pružene usluge bio niži od ugovorenog.

(7) ELTA-MT nije obavezna naknaditi štetu koja je uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem

(8) ELTA-MT nije odgovorna za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvaliteta Usluga koja je nastala radi održavanja vlastitog sistema, ali je dužna na primjeren način obavijestiti Korisnike o prekidu, odnosno smanjenju kvaliteta usluga.

(9) U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 2 sata ELTA-MT mora obavijestiti Korisnika o prekidu

(10) Ako je usluga onemogućena duže od 24 sata, mjesečna naknada za pristup će se umanjiti srazmjerno danima trajanja tehničke smetnje (ne odnosi se na slučajeve kvara na opremi Korisnika te na radove otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika)

Izmjene vrste i obima Usluga

Član 15.

(1) Korisnik ima pravo na izmjenu vrste i obima Usluga koje mu ELTA-MT pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećom ponudom i Cjenovnikom.

Da bi vrsta ili obim Usluga bili izmijenjeni, Korisnik je obavezan podnijeti ELTI-MT vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga. ELTA-MT će izmjenu vrste i obima usluga izvršiti u skladu sa uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno prenos korisničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti ELTA-MT mreže i raspoloživost terminalne opreme. Korisnik ne može tražiti izmjenu Usluge kojom bi se izbjegavala obaveza minimalnog trajanja ugovora.

(2) Korisnik nema pravo zahtijevati izmjene pojedinih paketa programa niti tražiti da mu ELTA-MT distribuiraju samo neke ili manji broj programa iz pojedinog paketa (odnosno, samo neke od programa koji se pružaju u paketu) niti zahtijevati da mu ELTA-MT distribuiraju neizmijenjene (stare) pakete programa, niti može na osnovu takvog zahtjeva ostvariti srazmjerno nižu pretplatu. Međutim, ELTA-MT će nastojati svoju ponudu programa prilagoditi željama i potrebama većine Korisnika, u granicama tehničkih i finansijskih mogućnosti, pa će u tom smislu uzeti u obzir zahtjeve i prijedloge Korisnika za izmjenama u ponudi programa.

Prestanak distribuiranja programa

Član 16.

(1) ELTA-MT ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru Rasporeda programa koje distribuiraju prestati distribuirati pojedini program ili ga unutar ponude programa po područjima drugačije pozicionirati premještanjem iz jednog paketa programa u drugi.

(2) ELTA-MT ne garantuje Korisniku da izdavač programa neće prestati sa emitiranjem programa bez prethodne najave.

Cijene Usluga i plaćanje

Član 17.

(1) Cijene Usluge, kao i sve druge naknade na koje ELTA-MT ima pravo na osnovu ovih Opštih uslova, utvrđene su Cjenovnikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge. ELTA-MT je ovlaštena mijenjati Cjenovnik te se obavezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način. Cjenovnik će biti dostupan na svakom ovlaštenom ELTA-MT prodajnom mjestu gdje se zaprimaju Zahtjevi, te na web stranici www.elta-mt.ba (dalje u tekstu: Cjenovnik).

(2) Korisnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim Cjenovnikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih Usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga.

(3) Obaveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga započinje uspostavom korisničkog odnosa.

(4) Sve naknade za izvršene usluge se u iznosu određenom Cjenovnikom obračunavaju na kraju kalendarskog mjeseca u kojem je usluga pružena, na temelju čega će ELTA-MT Korisniku izdati i ispostaviti račun.

ELTA-MT može svojim Cjenovnikom Korisniku omogućiti izbor plaćanja naknada ili cijene Usluga i unaprijed.

(5) Obračunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec, osim ako izričito nije drugačije dogovoreno.

(6) ELTA-MT ima pravo jednostrano određivati i mijenjati Cjenovnik, uključujući i iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom.

ELTA-MT je dužna svaku izmjenu u cijenama usluga objaviti u odgovarajućem obliku najmanje 30 dana prije stupanja na snagu.

Po tom osnovu korisnik ima pravo zahtijevati raskid ugovora sa ELTA-MT u roku od četiri sedmice od objavljivanja promjene (Zakon o komunikacijama čl. 20).

(7) Cjenovnikom se mogu predvidjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uslove njihovog pružanja, ELTA-MT može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu objavu na prikladan način, na ovlaštenom prodajnom mjestu i u medijima, odnosno barem na način koji je članom 34. predviđen za objavu izmjena ovih Opštih Uslova.

(8) ELTA-MT može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se Uslovi i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uslova izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa ona zbog toga nije određena Cjenovnikom, cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instalacija u Cjenovniku.

(9) ELTA-MT može odrediti različitu pretplatu ili pojedinačne cijene za različite pakete programa, ovisno o broju i vrsti programa i/ili Usluga u paketu, o tome distribuira li se program i/ili druga Usluga na poseban zahtjev Korisnika ili se distribuira uz dekodiranje i slično.

(10) Korisnik je saglasan i daje ELTI-MT pristanak za obradu onih podatka koji su nužni radi omogućavanja:

– Zatražene usluge

– Pružanja zatražene dodatne usluge (npr. Intraktivne televizije i slično) kao i njenog obračuna i naplate,

– Rješavanja prigovora Korisnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijemnika, serijski broj smart kartice (CAS), identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja) i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pružene usluge, a u skladu sa važećim propisima.

Prenos korisničkog odnosa

Član 18.

(1) Korisnički odnos može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti ELTA-MT Uslugama putem iste priključne tačke mreže i korisničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Korisnika.

(2) Korisnički odnos se prenosi ustupanjem korisničkog ugovora, i to tako da Korisnik i osoba na koju se prenosi Korisnički odnos (primatelj korisničkog ugovora) podnesu ELTI-MT pisanu obavijest o ustupanju korisničkog ugovora.

(3) Promjena imena u naslovu Korisnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu firme ako se radi o pravnoj osobi.

(4) U slučaju prenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) Korisnički odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu tačku mreže na istoj lokaciji.

(5) U slučaju smrti Korisnika ili u slučaju prestanka pravne osobe Korisnika, njegov nasljednik ili član domaćinstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti Uslugu putem iste priključne tačke mreže mora podnijeti pisani zahtjev na obrascu za Promjenu podataka Korisnika.

(6) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac može prava i obaveze iz korisničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu tačku mreže, privremeno prenijeti na najmoprimca, u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Na temelju tog ugovora i ugovora s ELTA-MT najmoprimac postaje privremeni Korisnik. O raskidu ili otkazu ugovora između najmodavca i najmoprimca, najmodavac je obavezan bez odlaganja obavijestiti ELTA-MT, a sve u svrhu prenosa prava i obaveze iz korisničkog odnosa s najmoprimca na najmodavca, koji stupaju na snagu od trenutka raskida ili otkaza ugovora.

(7) ELTA-MT može uskratiti pristanak na ustupanje korisničkog ugovora ako Korisnik nije platio dospjeli dug s osnovnog korisničkog ugovora ili ako za to ima drugi naročito važan razlog. Ako ELTA-MT u roku od 30 (trideset) dana ne obavijesti Korisnika da ne pristaje na ustupanje korisničkog ugovora, pristanak je dala prešutno, pod uslovom da Korisnik nema neizmirenih dugovanja.

(8) Ako ELTA-MT do 20. dana u mjesecu pristane na ustupanje korisničkog ugovora, Korisnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca, inače je ustupljen istekom posljednjeg dana sljedećeg mjeseca.

(9) Korisnik i osoba na koju je Korisnički ugovor prenesen solidarno odgovaraju za neizmirene obaveze Korisnika iz osnovnog korisničkog ugovora koje dospijevaju nakon pristanka ELTA-MT na prenos korisničkog ugovora.

1. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

Privremeno isključenje na zahtjev Korisnika

Član 19.

(1) ELTA-MT će na Korisnikov vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne duže od 3 mjeseca za kablovsku televiziju, odnosno 1 mjesec za internet, prestati s pružanjem Usluga Korisniku, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (privremeno isključenje).

(2) ELTA-MT će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen zahtjev za privremeno isključenje, ali ako je zahtjev primljen posljednjeg dana u mjesecu, isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mjesecu. Korisnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana.

(3) Korisnik ima pravo samo na jedno privremeno isključenje godišnje.

Privremeno isključenje ne može trajati duže od 3 mjeseca za kablovsku televiziju, odnosno 1 mjesec za internet. Korisnik plaća naknadu za ponovno uključenje prema Cjenovniku. Korisnik ne plaća pretplatu za vrijeme privremenog isključenja.

(4) Korisnik nije obavezan plaćati pretplatu za vrijeme privremenog isključenja, ali je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme za vrijeme trajanja privremenog isključenja.

(5) Ako je Korisničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obaveznog trajanja ugovora, to razdoblje će se produžiti za vrijeme za koje je Korisnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen s kablovske distributivne mreže.

(6) Istekom perioda privremenog isključenja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati. Navedenim danom reaktivacije usluga će započeti obračunavanje korištenja iste.

Privremeno isključenje bez zahtjeva Korisnika

Član 20.

(1) ELTA-MT ima pravo odmah i bez opomene provesti privremeno isključenje bez obzira na volju Korisnika, u sljedećim slučajevima:

– ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Korisnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena;

– ako je Korisnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na Korisnikov Fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na ELTA-MT kablovsku distributivnu mrežu;

– ako tokom trajanja Korisničkog ugovora ELTA-MT utvrdi kršenje kodeksa ponašanja prilikom korištenja Internet usluge (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi);

– ako su Fizički priključak ili druga instalacija u Korisnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu kablovske distributivne mreže;

– ako Korisnik ne omogući pregled terminalne opreme ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema zahtjeva od strane ELTA-MT ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna dva puta u roku od 20 (dvadeset) dana;

– ako Korisnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene Usluge ni nakon prethodno dostavljene opomene sa naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Opštih uslova;

– ako je potrebno izvesti radove na kablovskoj distributivnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja; i

– na osnovu pravosnažne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) Ako Korisnik krši druge obaveze iz korisničkog ugovora ili ovih Opštih uslova (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluge), ili ako je potrebno izvesti radove na kablovskoj distributivnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, ELTA-MT ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je Korisnika bezuspješno upozorio na kršenje korisničkog ugovora, odnosno obavijestio Korisnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.

(3) Ako je razlog privremenog isključenja na strani Korisnika, Korisnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja. Nakon što Korisnik otkloni ili otpadne razlog za privremeno isključenje, ELTA-MT će provesti ponovno priključenje po pravilima za ponovno priključenje u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Korisnika.

Privremeno isključenje i raskid korisničkog ugovora zbog neplaćanja

Član 21.

(1) Korisnik je dužan platiti račun u cijelosti, do dana dospijeća navedenog na računu. Ukoliko Korisnik ne plati račun u cijelosti do dana dospijeća ELTA-MT će mu dostaviti Opomenu u kojoj je će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja.

(2) Ako Korisnik nije podmirio dospjelo dugovanje za izvršene Usluge u roku dospijeća naznačenog na dostavljenoj opomeni u kojoj je bio upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, ELTA-MT ima pravo Korisniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja).

(3) Ako Korisnik ne podmiri dugovani iznos u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluga, ELTA-MT ih može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivacija) i time raskinuti Korisnički ugovor za Usluge bez dodatne obavijesti.

(5) U slučaju da je Korisnik samo djelomično podmirio dospjele račune za izvršene Usluge, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, ELTA-MT će privremeno isključenje Korisnikove terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dugovanje. Ako Korisnik prilikom djelomičnog podmirenja računa nije specificirao koju uslugu plaća prvo će se isključiti Internet usluga te onda TV usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.

(6) ELTA-MT će Korisniku obračunati zatezne kamate na sve dospjele iznose u skladu s važećim propisima.

(7) ELTA-MT će obračunati Korisniku troškove Opomene u skladu sa Cjenovnikom.

(8) Nakon što ELTA-MT dobije potvrdu (dokaz) da je Korisnik platio dospjele dugove u cijelosti te troškove opomene i ponovnog priključenja određene Cjenovnikom, ELTA-MT će ponovno započeti s pružanjem usluga, odnosno, ponovno uspostaviti priključenje na mrežu (ponovno priključenje), u razumnom roku i u skladu s tehničkim mogućnostima

(9) Tokom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge korisniku ne teče ugovorna obaveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude ELTA-MT iz člana 7. stav 4. i 5. ovih Opštih uslova.

Nakon što je korisniku ponovno pružena usluga ugovorna obaveza se produžuje za onaj period koliko je usluga bila isključenja.

1. RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

Raskid korisničkog odnosa od strane ELTA-MT zbog drugih razloga

Član 22.

(1) ELTA-MT ima pravo raskinuti Korisnički odnos u sljedećim slučajevima:

- u slučaju opisanom u članu 20. stav 2.,
- ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, a za koju ELTA-MT nije odgovorna,
- ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske terminalne opreme iz mreže ELTA-MT,
- ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Korisniku omogućile traženi nivo usluge,
- ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske terminalne opreme iz mreže ELTA-MT,
- ako nakon sklapanja korisničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih ELTA-MT nije u mogućnosti izvesti Fizički priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, ELTA-MT mogla odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju kablovske distributivne mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut Korisnički ugovor te ako postoje uslovi za priključenje, ELTA-MT će o tome obavijestiti bivšeg Korisnika čiji je Korisnički ugovor raskinut na temelju ove odredbe, i
- na temelju pravosnažne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) ELTA-MT nije obavezna sklopiti Korisnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja.

Raskid korisničkog odnosa otkazom Korisnika

Član 23.

(1) Korisnik ima pravo raskinuti Korisnički odnos u svako doba, pisanim i vlastoručno potpisanim, otkazom korisničkog ugovora.

(2) Korisnik može otkazati Korisnički ugovor putem pisane obavijesti ELTI-MT s mjesecom u kojem je poslana obavijest o otkazu, pod uslovom da je ista zaprimljena u ELTA-MT najkasnije 5 radnih dana prije isteka kalendarskog mjeseca. U protivnom, Korisnički ugovor će se otkazati sa sljedećim mjesecom, a o čemu će Korisnik biti obaviješten pisanim putem.

(3) Pravne posljedice otkaza ugovora na osnovu stava 2 ovog člana nastupaju istekom zadnjeg dana u mjesecu u kojem je ELTA-MT zaprimila pisanu obavijest Korisnika o otkazu, a ukoliko je ELTA-MT zaprimila pisanu obavijest o otkazu unutar zadnjih pet radnih dana mjeseca, sa zadnjim danom sljedećeg mjeseca.

Ostali razlozi za raskid

Pečaćenje

Član 24.

(1) Korisnik čiji Fizički priključak treba biti privremeno isključen ili kojem Korisnički odnos prestaje ili je već prestao obavezan je dopustiti ELTI-MT-u pristup Fizičkom priključku i instalacijama u Korisnikovom prostoru kako bi zapečatio Fizički priključak ili na drugi prikladan način onemogućio prijem programa i drugih usluga putem kablovske distributivne mreže, ako to tehnički nije moguće učiniti na drugi način tj. bez ulaženja u Korisnikov prostor i zahvata na fizičkom priključku i instalacijama u njegovom prostoru.

1. KODEKS PONAŠANJA PRILIKOM KORIŠTENJA INTERNET USLUGE

Razumna upotreba mrežnih resursa (“fair use”)

Član 25.

(1) Korisnik se obavezuje prilikom pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način, odnosno ne na način kao da se radi o „najmu stalnog voda“, što je posebna usluga namijenjena poslovnim korisnicima.

(2) Ukoliko Korisnikov način upotrebe ELTA-MT usluge pristupa Internetu značajno utiče na kvalitetu isporuke usluga drugim Korisnicima ELTA-MT ima pravo primijeniti adekvatne mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika nastojati obavijestiti telefonskim putem.

Zloupotreba

Član 26.

(1) Korisnik se obavezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sistem, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server ELTA-MT, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljivati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteći ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obavezuje da neće na bilo koji način otuđiti instalirani modem.

(2) Korisnik je saglasan da se njegovi lični podaci mogu predate nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredaba Konvencije o kibernetičkom kriminalu.

(3) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sistema, Korisnik se obavezuje ELTI-MT nadoknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem modema i/ili pristupa Internetu.

(4) Detaljnija pravila upotrebe Internet usluge bit će propisana u Kodeksu ponašanja Internet usluga koji je objavljen na internetskim stranicama ELTA-MT i koji se s vremena na vrijeme nadopunjuje i usklađuje u skladu s promjenama i rastom same internet mreže.

VII. OSTALA PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA I ELTA-MT

Objavljivanje Opštih uslova i Cjenovnika, komuniciranje ELTA-MT sa Korisnicima

Član 27.

(1) ELTA-MT u skladu sa odredbama člana 20. Zakona o komunikacijama dostavlja Agenciji za komunikacije ove Opšte uslove i Cjenovnik te iste objavljuje u odgovarajućem obliku, te na web stranici www.elta-mt.ba.

(2) Račune za Usluge ELTA-MT šalje Korisnicima prije dospjeća. Korisnik je obavezan obavijestiti ELTA-MT ako u uobičajenom roku ne primi račun.

(3) Obavijesti koje se odnose na sve Korisnike, a važne su za ostvarivanje prava Korisnika ELTA-MT će objaviti na svojoj web stranici i na info kanalu kablovske distributivne mreže (dalje u tekstu: IK).

(4) Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih Korisnika ELTA-MT će slati tim Korisnicima običnom poštom.

(5) ELTA-MT će prilikom zasnivanja korisničkog odnosa Korisnika upoznati sa postojanjem IK i web stranice ELTA-MT, na kojima će se redovno objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih Korisnici mogu neposredno komunicirati s ELTA-MT-om.

(6) U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, ELTA-MT ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga.

Vlasništvo

Član 28.

(1) Vlasnik nekretnine stiče pravo vlasništva Fizičkog priključka, a ELTA-MT mrežne terminalne opreme, koje je ELTA-MT postavila u toj nekretnini (stanu) ako nije drugačije ugovoreno.

(2) ELTA-MT zadržava pravo vlasništva na vodovima i drugim instalacijama kablovske distributivne mreže koju je postavio u zajedničkim prostorijama i zemljištu suvlasničke nekretnine, odnosno, zgrade čiji posebni dijelovi su u etažnom vlasništvu.

(3) Ako u slučajevima iz stava 1. ovoga člana cijena instalacije nije plaćena unaprijed, ELTA-MT zadržava pravo vlasništva izvedenog Fizičkog priključka do plaćanja pune cijene priključenja.

(4) ELTA-MT može angažirati drugog izvođača koji će za račun ELTA-MT izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

Lični podaci Korisnika

Član 29.

(1) ELTA-MT će prikupljati, obrađivati i čuvati lične i identifikacijske podatke o svojim Korisnicima. ELTA-MT će sve podatke o Korisniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim stranama (bez odobrenja Korisnika) te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a kako je određeno u članu 5. stav 4.

(2) ELTA-MT zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti.

Odgovornost za štetu

Član 30.

(1) ELTA-MT nije obavezna postavljati uređaje radi zaštite korisničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih uticaja, koji nisu posljedica rada kablovske distributivne mreže. ELTA-MT nije odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih uticaja, ili zbog uticaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Korisnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak ili drugih štetnih uticaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Korisnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računarskog programa za zaštitu od prevara na Internetu na vlastitom računaru.

(2) ELTA-MT ne odgovara za štetu koju Korisnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja kablovske distributivne mreže, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog grube nepažnje ili namjere ELTA-MT.

(3) Korisnik je saglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti dostupna i da ELTA-MT ne odgovara za nastalu štetu. Internet je međunarodna računarska mreža koju ELTA-MT ne kontrolira, već je na nju samo povezana te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom ELTA-MT.

(4) Ugovorne strane su sporazumne da ELTA-MT ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa internetu ili kvara na opremi u vlasništvu ELTA-MT.

(5) Korisnik je odgovoran ELTI-MT za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme. ELTA-MT ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom korisničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih računa ili kršenja Opštih uslova.

Rješavanje sporova

Član 31.

(1) Korisnik može ELTI-MT podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenju Uslugu te prigovor na kvalitet obavljene Usluge.

(2) Prigovori na kvalitet pruženih Usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje Usluga podnose se Odjelu korisničke podrške ELTA-MT, na adresu navedenu u zaglavlju ovih Opštih uslova, u pisanom obliku, vlastoručno potpisani, i to u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitet, odnosno 30 (trideset) dana od dana dospijeca osporavanog računa za korištene Usluge. Korisnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.

(3) ELTA-MT će Korisniku na svojim prodajnim mjestima i info pultovima omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.

(4) Odjel korisničke podrške ELTA-MT će u prvom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora. Prigovor kojeg Korisnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji.

(5) Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odlukom Odjela korisničke podrške, može se obrati Komisiji za žalbe ELTA-MT, koja će u drugom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.

(6) U slučaju spora između Korisnika i ELTA-MT, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka u skladu sa prethodnim stavovima, Korisnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti žalbu Ombudsmenu za zaštitu potrošača u BiH u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Komisije za žalbe.

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije u vezi sa pravom koje mu pripada po osnovu pružanja javne telekomunikacijske usluge, ukoliko je bio u pretplatničkom odnosu ili mu je odbijen zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa, ili je isti suspendovan ili okončan od strane ELTA-MT.

(7) U slučaju podnošenja žalbe Ombudsmenu, ELTA-MT se obavezuje zastati sa svim postupcima prema Korisniku do okončanja spora. O pokretanju žalbe, ELTA-MT će biti obaviještena ili od strane Korisnika ili Ombudsmena.

(8) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet pružene Usluge ima pravo tražiti od ELTA-MT naknadu štete samo ukoliko se od strane ELTA-MT ili pravosnažnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je nivo kvaliteta pružene Usluge niži od propisanog, osim ako je niži kvalitet usluge uzrokovan višom silom, neispravnom terminalnom opremom Korisnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.

(9) Ako je ELTA-MT obustavila pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku, ponovno će bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(10) Ako zbog propuštanja Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, ELTA-MT će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Korisnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

(11) Ako Korisnik koristi Usluge neuobičajeno puno u smislu pojedinačnih poziva te u odnosu na uobičajenu potrošnju u poređenju sa prosječnim mjesečnim korištenjem tako da u 10 (deset) dana njegova potrošnja premaši njegovu prosječnu mjesečnu potrošnju, ELTA-MT ga ima pravo privremeno isključiti i zahtijevati da korisnik odmah izvrši uplatu za do tada učinjen promet. Po uplati, ELTA-MT će Korisniku ponovo uključiti Uslugu.

(12) ELTA-MT ima pravo za pojedine Korisnike uvesti ograničenje troškova (limit po korisniku) radi umanjenja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene Usluge ili da su ispunjeni razlozi odbijanje Zahtjeva.

(13) Ako Korisnik osporava račun ELTA-MT u bilo kojem sudskom ili vansudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, ELTA-MT neće Korisniku obustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(14) ELTA-MT će nastojati sve sporove s Korisnicima ili podnositeljima zahtjeva za priključenje riješiti mirno, sporazumom, izvan suda. Osim suda opće mjesne nadležnosti, za rješavanje sporova između ELTA-MT i Korisnika mjesno je nadležan i sud mjesno nadležan po mjestu u kojem se nalazi stan ili drugi prostor u kojem je izveden Fizički priključak.

Član 32.

(1) Korisnik je dužan koristiti Usluge uz poštivanje intelektualnih i drugih srodnih prava ELTA-MT, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Korisniku.

(2) Korisnik će biti odgovaran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva ELTA-MT, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje.

VIII. SMETNJE, TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI ELTA-MT MREŽE

Član 33.

(1) ELTA-MT se obavezuje otkloniti sve smetnje u radu te se obavezuje ispunjavati uredno svoje obveze.

(2) ELTA-MT ne odgovara za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog nepružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluga.

1. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPŠTIH USLOVA

Član 34.

(1) ELTA-MT će objaviti i učiniti dostupnim na uobičajen način sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova, s time što će svaki pročišćeni tekst izmijenjenih Opštih uslova biti dostupan na uobičajen i prikladan način, barem na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu, te ELTA-MT web stranici. Za slučaj spora mjerodavni su važeći Opšti uslovi ELTA-MT.

1. RJEŠAVANJE SPOROVA

Član 35.

(1) Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, ELTA-MT i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem ugovaraju nadležnost Opštinskog suda u Tuzli odnosno isti su suglasni da se sporovi mogu rješavati i na arbitražama prema obostranom pristanku ugovornih strana.

1. STUPANJE NA SNAGU

Član 36.

(1) Opšti uslovi stupaju na snagu danom objave za nove Korisnike, a za postojeće Korisnike protekom 30 dana od dana objave.