# ELTA-MT doo za trgovinu, građevinarstvo i telekomunikacije

Adresa: Fočanska 1N. 75000 Tuzla

Telefon: +387 35 302 333

Fax: +387 35 302 330

1. mail: [elta-mt@elta-mt.ba](mailto:elta-mt@elta-mt.ba)

Broj: 22/539/13

Tuzla, 01.09.2015. godine

U skladu sa Statutom Elta-MT doo Tuzla, Pravilom 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima broj: 01-02-929-1/13 od 01.04.2013. godine i Pravilom 60/2012 o obavljanju djelatnosti davaoca pristupa interneta broj: 01-02-1150-1/12 od 24.04.2012. godine, d o n o s i m:

# OPIS USLUGA ELTA-MT DOO TUZLA

## KABLOVSKA TELEVIZIJA

*Opis usluge* (prema kriterijima predviđenim Pravilom 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima broj: 01-02-929-1/13 od 01.04.2013. godine):

1. Usluga kablovske televizije predstavlja uslugu prijenosa signala u svrhu distribucije audovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija;

* Po osnovu kriterija „značaj telekomunikacijske usluge“ usluga kablovske televizije ELTA-MT se ubraja u Osnovne telekomunikacijske usluge za koje se izdaje posebna dozvola ili koje se pružaju na osnovu posebnog propisa (telefonske usluge, davanje pristupa Internetu, distribucija radio i televizijskih programa);
* Po načinu plaćanja, usluga kablovske televizije se svrstava u usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda (postpaid). Sve naknade za izvršene usluge se u iznosu određenom Cjenovnikom obračunavaju krajem kalendarskog mjeseca u kojem je usluga kablovske televizije pružena, na temelju čega će ELTA-MT korisniku izdati i ispistaviti račun;
* Po definisanom trajanju ugovora, usluga kablovske televizije se može ugovarati bez obaveznog trajanja preplatničkom odnosa kao i sa obaveznim trajanjem preplatničkog odnosa;
* Usluga kablovske televizije ubraja se u telekomunikacjske usluge koje se pružaju samo u domaćem telekomunikacijskom saobraćaju;
* Po tipu lokacije korisnika, usluga kablovske televizije ubraja se u usluge kod kojih korisnici imaju mogućnost korištenja usluge na fiksnoj lokaciji.

*Način i uslovi korištenja usluge*:

1. Osnovna namjena usluge kablovske televizije jeste distribucija TV signala preko kablovske distributivne ELTA-MT mreže do krajnjih korisnika, pri čemu korisnici imaju mogućnost gledanja TV sadržaja koji je definisan unutar ELTA-MT. Pod pojmom „kablovska televizija“ podrazumijeva se širokopojasni prijenosni sistem koji putem kabela prenosi određeni broj televizijskih i radijskih programa do korisnika. Osnovna mogućnost ove usluge jeste prijem i gledanje svih TV kanala koje nudi ELTA-MT kablovska televizija.
2. Usluga kablovske televizije ne nudi mogućnost nikavih posebnih ili dodatnih opcija.
3. Osnovne tehničke pretpostavke za korištenje usluge kablovske televizije jeste postojanje ELTA-MT mrežne infrastrukture na mjestu gdje korisnik želi priključak, te da je obezbijeđena kako mrežna tako i korisnikova terminalna oprema. Pod korisnikovom terminalnom opremom se podrazumijeva TV prijemnik. Korisnikova terminalna oprema je priključena na mrežu ELTA-MT-a preko mrežne terminalne opreme. Izuzetak od ovoga čini oprema koja se funkcionalno mora priključiti na mrežu ELTA-MT-a (TV prijemnik i radio prijemnik). Na mrežu ELTA-MT smije biti priključena samo mrežna terminalna oprema koja je vlasništvo ELTA-MT-a ili isporučena od strane ELTA-MT-a. Korisnik je dužan priključiti odgovarajući TV prijemnik za prijem analognih TV kanala : PAL B/G standard, mogućnost prijema kanal do kanala, frekventno područje od 47 MHz do 862 MHz (S kanali od S02 do S38, te kanali Ch02 do Ch12, Ch21 do Ch69).

PDV: 0209000910008, ID: 4209000910008, Broj Rješenja: U/I-1136/02 1

Žiro račun: 1327310210225416, Žiro račun: 3060460000396677

1. Korisnik ne može primati TV sadržaj koji distribuira ELTA-MT kablovska televizija, ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju fizičkog priključka i ukoliko ne postoje uslovi za spajanje korisnikove terminalne opreme.

*Uslovi za zasnivanje korisničkog odnosa:*

*f)* 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-a.

Korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva ELTA-MT-u ili ovlaštenoj osobi predočiti 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);

Potpisom Zahtjeva, Korisnik daje pristanak ELTA-MT-u da može koristiti njegove osobne podatke 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 ELTA-MT-u 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.

Obrazac Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa 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 sa uputstvima sadržanim u samom obrascu i podnositelj zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati. Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje ELTA-MT vodeći računa o odredbama propisa kojima se štite lični podaci i privatnost građana.

ELTA-MT će prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanje Korisničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uslovi: (1)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 i (2) da ne postoje druge prepreke za priključenje Korisnika na ELTA-MT mrežu;

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

*Cijena usluge:*

Mjesečna preplata za uslugu kablovske televizije u skladu sa Cjenovnikom koji važi na dan 00.09.2014. godine iznosi 14,00 KM.

## KABLOVSKI INTERNET

*Opis usluge:*

1. Usluga: Kablovski internet;

* Usluge kablovskog interneta, na koje se odnose osnovne obaveze propisane Pravilom spadaju u usluge pristupa Internetu;
* Usluga kablovskog interneta se svrstava u osnovne telekomunikacijske usluge za koje se izdaje posebna dozvola ili koje se pružaju na osnovu posebnog propisa;
* Po načinu plaćanja, usluga kablovskog interneta se svrstava u usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda (postpaid). Sve naknade za izvršene usluge se u iznosu određenom Cjenovnikom obračunavaju krajem kalendarskog mjeseca u kojem je usluga kablovske televizije pružena, na temelju čega će ELTA-MT korisniku izdati i ispostaviti račun;
* Usluga kablovskog interneta može biti usluga koja se ugovara bez obaveznog trajanja preplatničkog odnosa ili usluga koja se ugovara sa obaveznim trajanjem preplatničkog odnosa;
* Ova usluga se svrstava u usluge koje se pružaju samo u domaćem telekomunikacijskom saobraćaju;
* Po tipu lokacije korisnika usluga se svrstava u telekomunikacijske usluge koje se nude korisnicima na fiksnim lokacijama;

1. Kablovski internet je servis koji obezbjeđuje povezivanje korisnika na Internet korištenjem postojeće kablovske infrastrukture, putem koje se primarno distribuiraju kablovski distributivni programi. Kvalitet, brzina i cijene koje kablovski internet nudi su glavni razlozi zašto je kablovski internet trenutno najpopularnija tehnologija za brzi pristup internetu;
2. Osnovna mogućnost usluge kablovskog interneta razlikuje se od vrste paketa koji se koristi (Premium 1, Premium 2, Premium 3 i Premium 4);
3. Dodatne opcije koje se nude u okviru usluge kablovskog interneta su te da svaki korisnik besplatno dobija mail adresu kapaciteta 100 MB, te mogućnost uzimanja statičke IP adrese uz dodatnu mjesečnu naknadu;
4. Osnovna tehnička pretpostavka da bi se koristila uskuga kablovskog interneta jeste ta da je korisnik koji želi kablovski internet već priključen na kablovski distributivni sistem ELTA-MT-a, tj da je već korisnik kablovske televizije, te da je obezbijeđena sva potrebna terminalna oprema, kako korisnikova tako i mrežna (switch, modem, router i sl.);
5. Korisnik nije u mogućnosti imati uslugu kablovskog interneta ukoliko već nije korisnik ELTA-MT kablovske televizije, tj. ako nije spojen na kablovski distributivni sistem ELTA-MT -a;

*Uslovi za zasnivanje korisničkog odnosa*:

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-a;

Korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva ELTA-MT-u ili ovlaštenoj osobi predočiti 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);

Potpisom Zahtjeva, Korisnik daje pristanak ELTA-MT-u da može koristiti njegove osobne podatke 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 ELTA-MT-u 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.

1. Usluga servisa interneta podrazumjeva, preko modemske konekcije, dijeljeni vid raspodjele internet resursa, čiji kvalitet slabi sa povećanjem broja istovremenih konekcija. S tim u vezi, minimalna brzina predstavlja 50% kapaciteta od brzine koja je predviđena internet paketom, određenim u korisničkom ugovoru.

*Osnovne mogućnosti usluge kablovskog interneta (paketi kablovskog interneta):*

### Premium 1

Osnovna mogućnost usluge kablovskog interneta, paket Premium 1 je pristup Internetu, pri čemu je download brzina 1Mbps a upload brzina 256 kbps.

Dodatne opcije koje se nude u okviru usluge kablovskog interneta za paket Premium 1 su te da svaki korisnik besplatno dobija mail adresu kapaciteta 100 MB, te mogućnost uzimanja statičke IP adrese uz dodatnu mjesečnu naknadu.

*Cijena usluge:*

Mjesečna preplata za Kablovski internet, paket : Premium 1 u skladu sa Cjenovnikom koji važi na dan 01.09.2015. godine iznosi 15,00 KM.

### Premium 4

Osnovna mogućnost usluge kablovskog interneta, paket Premium 4 je pristup Internetu, pri čemu je download brzina 4Mbps a upload brzina 512 kbps.

Dodatne opcije koje se nude u okviru usluge kablovskog interneta za paket Premium 4 su te da svaki korisnik besplatno dobija mail adresu kapaciteta 100 MB, te mogućnost uzimanja statičke IP adrese uz dodatnu mjesečnu naknadu.

*Cijena usluge:*

Mjesečna preplata za uslugu Kablovski internet, paket : Premium 4 u skladu sa Cjenovnikom koji važi na dan 01.09.2015. godine iznosi 20,00 KM.

### Premium 8

Osnovna mogućnost usluge kablovskog interneta, paket Premium 8 je pristup Internetu, pri čemu je download brzina 8 Mbps a upload brzina 1 Mbps.

Dodatne opcije koje se nude u okviru usluge kablovskog interneta za paket Premium 8 su te da svaki korisnik besplatno dobija mail adresu kapaciteta 100 MB, te mogućnost uzimanja statičke IP adrese uz dodatnu mjesečnu naknadu.

*Cijena usluge:*

Mjesečna preplata za uslugu Kablovski internet, paket: Premium 8 u skladu sa Cjenovnikom koji važi na dan 01.09.2015. godine iznosi 30,00 KM.

### 3.4 Premium 16

Osnovna mogućnost usluge kablovskog interneta, paket Premium 8 je pristup Internetu, pri čemu je download brzina 16 Mbps a upload brzina 2 Mbps.

Dodatne opcije koje se nude u okviru usluge kablovskog interneta za paket Premium 8 su te da svaki korisnik besplatno dobija mail adresu kapaciteta 100 MB, te mogućnost uzimanja statičke IP adrese uz dodatnu mjesečnu naknadu.

*Cijena usluge:*

Mjesečna preplata za uslugu Kablovski internet, paket : Premium 16 u skladu sa Cjenovnikom koji važi na dan 01.09.2015. godine iznosi 45,00 KM.

Direktor Tokača Muhamed