



>> ELTA – KABEL<< D.O.O.

Maticni broj: 1943359 ; PIB : 400078060002; ŽR: 562 005 00004755 50, Razvojna banka

Ulica Svetog Save 26. Doboj, Tel/ Fax: 053 222 –515, e-mail: elta@elta-kabel.com

REPUBLIKA SRPSKA - BIH

Opšti uslovi poslovanja pružanja fiksnih telefonskih usluga „EltaDetel“

društva Elta-kabel d.o.o. Doboj

Opšti uslovi poslovanja za ovdje navedene telekomunikacijske usluge (u nastavku OUP) su opšti uslovi poslovanja društva Elta-kabel d.o.o. (u nastavku Elta-kabel) koji u skladu sa Dozvolom za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga određuju uslove, rokove i način pružanja i korištenja usluga, prava i obaveze između Elta-kabel-a i korisnika usluga.

Usluge za koje važe OUP su **Elta Detel telefonija** (u nastavku **Elta Detel** ili usluge) i usluge koje su sa njom povezane.

Značenje pojmova

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

- **Korisnički ugovor** je međusobni ugovor između Elta-kabel-a 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 Elta-kabel radi pružanja usluga po korisničkom ugovoru (u nastavku ugovor ili međusobni ugovor). Sastavni dio ugovora su OUP i cjenovnik.

- **Korisnik** je fizičko ili pravno lice koje sa Elta-kabel-om sklopilo ugovor, koristi raspoložive Elta-kabel usluge za privatne ili poslovne svrhe i plaća sve usluge koje Elta-kabel po ugovoru pruža.

- **Elta Detel telefonija** je oznaka za tehnologiju prenošenja zvuka preko IP mreže (paketne komutirane mreže).

- **Elta Detel** je osnovna usluga i predstavlja uspostavljanje veza i dvosmjernu razmjenu govora i podataka sa stacionarnog telefonskog priključka unutar Elta-kabel mreže, sa drugim telefonskim mrežama u unutrašnjem i međunarodnom prometu i najmanja je usluga povezivanja sa internet mrežom preko mreže Elta-kabel, koju ovim ugovorom omogućava Elta-kabel, a može sadržavati i druge usluge koje na obrascu izabere korisnik.

- **Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama.

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

- **PSTN mreža** je fiksna javna telefonska mreža (Public Switched Telephone Network).

- **Elta-kabel mreža (Resursi Elta-kabel-a)** predstavlja telekomunikacionu i informatičku opremu, hardver, softver i ostalu opremu u vlasništvu i kojom upravlja Elta-kabel-a koja omogućava povezivanje korisnika na PSTN i internet mrežu i koja je neophodna/namijenjena za pružanje Elta-kabel i drugih mrežnih i internet usluga.

- **Mrežna priključna tačka** je fizička tačka na kojoj korisnik ima pristup Elta-kabel mreži i označava sve fizičke priključke, sa njihovim priključnim tehničkim specifikacijama, a koji predstavljaju dio mreže Elta-kabel i neophodni su za pristup i efikasnu komunikaciju putem mreže Elta-kabel-a.

- **Telefonski priključak** je priključak koji korisniku, odnosno korisnicima omogućava upotrebu javno dostupne telefonske usluge.

- **Montaža** je instalacija opreme i uspostavljanje priključka na Elta-kabel mrežu i obavlja je tehničko osoblje Elta-kabel-a ili njegov ovlašćeni izvođač.

- **Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog korisnika i ponovno uključenje već postojećeg korisnika.

- **Način izvođenja pristupa** je jedan od načina izvođenja pristupa na mrežu Elta-kabel-a, s obzirom na tehničke mogućnosti na lokaciji korisnika. Način izvođenja pristupa utiče na cijenu priključka, izbor terminalne opreme i vraćanje opreme.

- **RAK** je Regulatorna agencija za komunikacije BiH.

Informisanje

Elta-kabel omogućava fizičkim i pravnim licima informacije o mogućnostima, vrstama i načinima priključenje i načinima korišćenja usluga u mreži Elta-kabel-a, o cijenama usluga, te o podacima i specifikacijama neophodnih za sklapanje međusobnog ugovora. Ove informacije, bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obilgacije između Elta-kabel-a i korisnika.

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

- u sjedištu društva Elta-kabel i kod ovlaštenih partnera,
- na telefonskom broju 053 / 222-515 ili 051 / 379-000,
- na web stranici Elta-kabel <http://www.elta-kabel.com>

OUP se mogu naći na web stranici Elta-kabel <http://www.elta-kabel.com> u sjedištu društva ili kod ovlaštenih partnera.

Elta-kabel zadržava pravo izmjeniti/promjeniti bilo koju odredbu OUP ili cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava korisnike u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici: <http://www.elta-kabel.com> ili na drugi primjeren način za obavještavanje korisnika. Korisnik se obavezuje redovno pratiti moguće promjene koje će biti objavljivane na gore navedenim adresama, pri čemu se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka roka od 30 dana, znači prihvatanje promjenjenih odredbi OUP i cjenovnika.

Opis usluga

Elta-kabel garantuje korisnicima kvalitet usluga u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijisku komunikaciju preko IP mreže (paketne komutirane mreže).

IP mreža je sa javnom telefonskom mrežom povezana na način koji omogućava najmanje upotrebu cijele palete tehnički mogućih elektronskih komunikacijskih usluga mreže PSTN, osim impulsnog biranja. Elta Detel podržava prikaz i zabranu prikazivanja broja pozivaoca i pozivanog broja.

Elta-kabel će korisniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga koje su tehnički izvodljive na mrežnoj infrastrukturi namjenjenoj izvršenju usluge Elta Detel. Korisnik može zahtijevati putem pismenog zahtjeva dodatne usluge koje su određene u ponudi uz osnovne usluge. Dodatne usluge se korisniku zaračunavaju u skladu sa važećim cjenovnikom.

Međusobna prava i obaveze

Odnos između Elta-kabel-a i korisnika, pored važećih zakona i propisa, 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.

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.

Obije 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.

Prava i obaveze Elta-kabel

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

Elta-kabel pruža sve ugovorene usluge po uslovima i odredbama međusobnog ugovora, te po cijenama i uslovima koje su određene u OUP i vežećem cjenovniku.

Elta-kabel može uvesti određenje popuste na cijenu usluge, u cilju povećanja broja korisnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog iskorištenja resursa.

Elta-kabel se obavezuje zagaranovati kvalitet usluge IP telefonije u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijisku komunikaciju preko IP mreže, osigurati djelovanje IP mreže sedam dana u sedmici od 00:00 do 24:00 sata i otklanjati smetnje i greške u najkraćem mogućem vremenu.

Elta-kabel će pravovremeno isključiti IP pristup korisniku u skladu sa međusobnim ugovorom i OUP.

Elta-kabel će privremeno ili u potpunosti prekinuti pružanje usluga, odnosno otkazati ugovor u skladu sa OUP i ugovorom.

Elta-kabel će obračunavati mjesečnu pretplatu i obavljenu 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 na telefon 053/222-515 i 051/379-000 i 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 izda obavijest sa svim potrebnim podacima po Zakonu o PDV-u.

Elta-kabel 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 cjenovniku.

Elta-kabel održava telekomunikacijsku infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvalitetu koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odgovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama OUP i međusobnog ugovora.

Elta-kabel u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravljiva svaki kvar usluge koji je prouzročen greškom Elta-kabel-a. Takođe popravljiva i kvarove koje je djelimično ili u cjelini prouzrokovao korisnik, i to na račun korisnika za svaki slučaj posebno.

Korisniku se omogućava pristup do IP mreže preko mreže Elta-kabel-a.

Elta-kabel unaprijed obavještava korisnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su Elta-kabel-u poznate unaprijed, i to na svojoj web stranici <http://www.elta-kabel.com> najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.

Elta-kabel omogućava usluge centra za pomoć korisnicima gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć za efikasno korištenje usluga ili izvršiti prijavu kvarova. Centar za pomoć korisnicima je dostupan 7 dana u sedmici, 365 dana u godini na telefone: 053/222-515, 051/379-900 i na e-mail helpdesk@elta-kabel.com

Prava i obaveze korisnika

Korisnik smije ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe. Korisnik ne smije nuditi, davati niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa Elta-kabel bilo kojem trećem licu.

Korisnik se obavezuje zaštititi lozinke za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe.

Korisnik je odgovoran za opremu koju koristi na svojoj adresi a koja mora ispunjavati sve zahtjeve koji su propisani u državi gdje se oprema koristi.

Korisnik je saglasan da će uslugu koristiti na način koji je u skladu sa OUP i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima.

Korisnik mora voditi računa o opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u mreži

Elta-kabel-a i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika sa mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik je dužan pismeno obavijestiti Elta-kabel o promjeni svojih podataka koje je naveo u korisničkom ugovoru, najkasnije u roku od 5 dana po nastanku promjene. Sve finansijske i druge posledice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještavanja o promjenama snosi korisnik.

Korisnik je dužan po prestanku – primjene međusobnog ugovora, vratiti primljenu opremu u posjed Elta-kabel-a i to u stanju u kakvom je i primljena. Opremu je korisnik dužan vratiti u roku 7 dana od prestanka primjene ugovora. Elta-kabel 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.

Prava i obaveze ugovornih strana

Elta-kabel može prenijeti prava i obaveze iz međusobnog ugovora na treća lica, uz prethodno obavještanje korisnika.

Elta-kabel može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga zbog tehničkih, operativnih i pravnih razloga koji onemogućavaju pružanje usluga. Elta-kabel može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga ili omogućiti samo prijem dolaznih poziva u slučaju kada korisnik ne plati račun u roku od 20 dana od dana izdavanja računa. Račun se ujedno smatra i opomenom pred isključenje ukoliko se isti ne plati u roku od 10 dana od dana izdavanja računa. Elta-kabel ponovo uključuje u sistem i omogućava mu korišćenje usluga kada prestanu važiti razlozi zbog kojih je privremeno isključen. Ukoliko su uzroci prekida na strani korisnika ponovno uključenje vrši se na teret korisnika.

Elta-kabel može promijeniti tehničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za pravilno korištenje usluga od strane korisnika. O njihovom novom obliku i sadržaju korisnik se obavještava najmanje 30 dana prije predviđenih promjena.

Elta-kabel može korisniku za svako zakašnjenje plaćanja usluga, obračunati zatezne kamate u skladu sa važećim zakonima koji regulišu kašnjenje plaćanja.

Sklapanje i raskidanje ugovora

Elta-kabel u roku od 5 dana od dana prijema potpisanog zahtjeva (obrazac na prvoj strani ugovora) provjerava tehničku mogućnost spajanja korisnika na mrežu i uspostavljanja usluge, te o istom obavještava korisnika.

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.

Zaključenjem ugovora korisnik ima mogućnost, ukoliko želi, objave broja u imeniku.

U slučaju da korisnik pošalje nepotpuno ispunjen ili nepotpisan obrazac ili ukoliko ne posjeduje zahtjevano dokaze o informacijama navedenim u obrascu može se odbiti sklapanje ugovora.

Elta-kabel najkasnije u roku od 5 dana po okončanoj provjeri podataka i tehničke mogućnosti priključenja, sklapa ugovor sa fizičkim ili pravnim licem koje ispunjava sljedeće uslove:

Fizičko lice:

- daje punoljetno;
- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema Elta-kabel-u;

Pravno lice

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema Elta-kabel-u;
- da sklopi ugovor preko ovlaštenog zastupnika.

Elta-kabel zadržava pravo odbijanja sklapanja ugovora u slučaju da je korisnik već bio isključen zbog grubog kršenja ugovora kod Elta-kabel-a ili drugog operatora, o čemu suprotnu stranu obavještava najkasnije 3 dana po prijemu potpisanog obrasca.

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

Elta-kabel zadržava pravo da trenutno isključi korisnika sa mreže ukoliko ustanovi da se korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama OUP i ukoliko je kršio međusobni ugovor ili važeće propise sve dok se ne otklone

razlozi isključenja. Ako korisnik ne otloni razloge zbog kojih je isključen u roku koji je određen u opomeni koju šalje Elta-kabel, Elta-kabel zadržava pravo da raskine međusobni ugovor sa korisnikom.

Korisnik može otkazati ugovor sa Elta-kabel-om nakon isteka perioda obavezne primjene, odnosno i ranije uz obavezu redovnog izmirenja obaveza do isteka perioda obavezne primjene. Elta-kabel može, zbog ozbiljnog kršenja odredbi ugovora, bilo kada bez otkaznog roka pismeno prekinuti međusobni ugovor, pri čemu prekid nastupa odmah. Ozbilno kršenje ugovora podrazumijeva da:

- korisnik više od 20 dana od dana izdavanja računa za korištenje usluga kasni sa plaćanjem cijelog ili djelimičnog iznosa,

- korisnik je ozbiljno oštetio ili otuđio opremu Elta-kabel-a,

- korisnik i nakon opomene od strane Elta-kabel-a krši važeće zakone, OUP ili ugovor,

- korisnik uprkos upozorenju koristi opremu Elta-kabel-a suprotno ugovoru, OUP-u ili važećim propisima.

Nakon prestanka važenja međusobnog ugovora, korisnik vraća svu opremu koja je vlasništvo Elta-kabel-a. Ugovorne strane izmiruju sve zahtjeve i obaveze koje proizilaze iz ugovora, najkasnije 7 dana po prestanku važenja ugovora.

Usluga prenosivosti telefonskog broja (number portability/NP)

Opis usluge

Usluga prenosivosti broja omogućuje Korisniku da promijeni postojećeg operatera davaoca usluge fiksne telefonije i postane Korisnik Elta-kabela i pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj na određenoj geografskoj lokaciji (geografski brojevi), a u slučaju negeografskih brojeva – na bilo kojoj lokaciji BiH.

Ne može se vršiti prenos brojeva iz fiksne u mobilnu mrežu i obrnuto.

Elta-kabel ima pravo da od podnosioca zahtjeva naplati jednokratnu naknadu za prenos broja koja je propisana Cjenovnikom.

Postupak prenosa broja

Podnošenje zahtjeva - Korisnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da Elta-kabelu kao primaocu broja podnese propisani pismeni zahtjev i priloži odgovarajuće dokumente.

Ukoliko je korisnik fizičko lice, isti je obavezan da pored zahtjeva dostavi i slijedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatera davatelja broja, kopiju lične karte i ovjerenu punomoć u slučaju da korisnik ne podnosi lično zahtjev. Ukoliko je korisnik pravno lice, isti je obavezan da pored zahtjeva dostavi i slijedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatera davatelja, kopiju izvoda iz sudskog registra, kopiju PDV broja i ovjerenu punomoć u slučaju da korisnik ne podnosi lično zahtjev.

Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa Korisnika kod operatera davaoca broja. Korisnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih komunikacijskih usluga, a koje se odnose na predmetni broj, prema davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu primaoca broja.

Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahtjeva postaje Korisnik Elta-kabela te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečne pretplate vršiti na račun Elta-kabela.

Korisnik koji je dostavio zahtjev za prenos broja, obavezan je da s Elta-kabelom zaključi poseban korisnički ugovor, s minimalnim periodom važenja od jedne godine.

Otkazivanje zahtjeva za prenos broja

Nakon što je Elta-kabel operateru davaocu broja uputio nalog za prenos, 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.

Smetnje u postupku prenosa broja

Elta-kabel će u svojstvu operatera primaoca broj 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 za korištenje neke druge Elta-kabelove usluge.
- Ako podneseni zahtjev sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmireni dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku,
- Ako 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.

Rokovi i realizacija prenosa telefonskog broja

Elta-kabel će u roku od pet radnih dana od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahtjeva pismeno obrazloženje sa uputstvom da u roku od tri dana od prijema ovog obavještenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti.

Prenos broja će se izvršiti u roku od 10 radnih dana od dana zaprimanja urednog zahtjeva Korisnika, u slučaju da ne postoje smetnje, osim ako naknadno ne budu utvrđeni razlozi nemogućnosti ili kašnjenja prenosa broja, a o postojanju istih Elta-kabel nije znao niti morao da zna u momentu zaprimanja zahtjeva za prenos broja.

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.

Govorno upozorenje

Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim brojevima operater javne fiksne ili mobilne telekomunikacione mreže u kojoj započinje poziv dužan je prije uspostave poziva izvijestiti pozivaoca govornom porukom o telekomunikacionoj mreži u koju je prenesen pozvani broj i jediničnoj cijeni tog poziva. Operater javne fiksne ili mobilne telekomunikacione mreže će na pismeni zahtjev nosioca prava telefonskog broja pozivatelja isključiti govorno upozorenje.

Prenos broja u mrežu drugog operatera.

Uslovi za prenos broja

Zahtjev za ponovni prenos broja, korisnik može podnijeti nakon isteka roka minimalnog perioda važenja na koji je postojeći ugovor potpisan, odnosno i po isteku 6 mjeseci uz obavezu plaćanja usluge do isteka minimalnog perioda važenja ugovora. Zahtjev za prenos broja predstavlja istovremeno i zahtjev za raskid

postojećeg ugovora, bez obzira da li se usluga fiksne telefonije pruža samostalno ili je sastavni dio tarifnog paketa.

Ako nakon raskida postojećeg ugovora zbog prenosa broja kod drugog operatera, Korisnik želi da nastavi s korištenjem ostalih usluga, na snazi ostaju postojeći ugovori potpisani za te usluge, odnosno u slučaju paketiranih usluga pristupa se potpisu novog ugovora.

Odbijanje zahtjeva

Elta-kabel u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev Korisnika za prenos broja kod drugog operatera primaoca broja ako postoje iste smetnje koje su prethodno pobrojane u tekstu ovog dokumenta u dijelu koji se odnosi na razloge odbijanja zahtjeva za prenos broja u mrežu Elta-kabela, dok iste ne budu otkonjene.

Za sve druge odnose između Elta-kabela kao primaoca broja i Korisnika koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primjenjuju se odredbe Opštih uslova Elta-kabel d.o.o.

Mirovanje

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

Promjena ugovorenih usluga

Korisnik može zahtijevati promjenu ugovorenih usluga dolaskom u prostorije Elta-kabel-a. Elta-kabel zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

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

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

Međusobni ugovor se može promijeniti samo na jedan od sljedećih načina:

Zamjenom starog ugovora za novi, koji su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana.

Sa brojevima označenim Aneksom ugovora, koje su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana.

Elta-kabel zadržava pravo promjene strukture, sadržaja i cijena korisničkih paketa o čemu korisnike obavještava 30 dana prije promjene.

Prenos ugovora

Ugovor na istoj lokaciji, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, može se prenjeti na novog korisnika pri čemu on preuzima prava i obaveze prijašnjeg korisnika.

Prenos ugovora se uređuje ugovorom kojim su uređena prava i obaveze iz međusobnog ugovora. Na pismeni zahtjev korisnika i na njegov trošak, Elta-kabel može izvesti isključenje na dosadašnjoj i priključenje na drugoj mrežnoj priključnoj tački.

Elta-kabel će promjene važnih tehničkih, administrativnih ili podataka o korisniku, koji utiču na međusobni ugovor i koje je korisnik prosljedio najviše pet (5) radnih dana po nastanku, uvažiti pri posredovanju informacija o telefonskim korisnicima, odnosno pri davanju povratnih informacija, najkasnije pet (5) pet radnih dana po prijemu obavještenja o izmjenama. U imenicima sa brojevima korisnika, koriste se podaci koje Elta-kabel primi najmanje četrdeset i pet dana (45) prije štampanja imenika.

Elta-kabel 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 promjene i koji je određen u ugovoru, te u važećem cjenovniku.

Ukoliko postoje tehnički uslovi može se na zahtjev korisnika izvršiti preseljenje ugovora, odnosno usluge sa jedne lokacije na drugu.

Ukoliko u roku od 10 dana po prijemu pismene opomene za plaćanje računa, odnosno 20 dana po prijemu računa koji se smatra opomenom, korisnik ne plati isti, Elta-kabel može prekinuti pružanje usluga po ugovoru ili jednostrano raskinuti ugovor.

Tehnički uslovi

Priključenje korisnika na mrežu Elta-kabel-a može izvesti samo Elta-kabel ili njen ovlašćeni izvođač.

Ukoliko korisnik odustaje od ugovora prije nego što se izvrši priključenje, Elta-kabel je do tada već izveo određene pripreme, korisnik je dužan izmiriti troškove za obavljene 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 klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja,
2. izvor napajanja od 230V/50Hz za napajanje terminalne opreme,
3. svu potrebnu kućnu instalaciju,
4. priključak na mrežu Elta-kabel sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom,
5. minimalnu simetričnu brzinu 64kb/s rezervisanu isključivo za usluge Elta Detel,
6. priključak prilagođen za priključenje terminalne opreme,
7. analogni telefonski aparat sa tonskim biranjem za potrebe korištenja usluge Elta Detel ili IP telefon,
8. instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluge.

Sva oprema i instalacije moraju odgovarati standardima za tu vrstu opreme. Elta-kabel 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.

Korisnik može u vezi sa korištenjem usluga Elta Detel upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima i standardima.

Terminalna oprema koju po međusobnom ugovoru obezbjeđuje Elta-kabel ili njegov ovlašćeni izvođač, ostaje u vlasništvu Elta-kabel-a i nakon prekida međusobnog ugovora.

Elta-kabel ili njegov ovlašćeni 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.

Elta-kabel ili njegov ovlašćeni 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 Elta Detel usluge,
3. provjeriti kvalitet priključka na mrežu,
4. uspostaviti vezu između korisnika i mreže Elta-kabel-a.

Korisnik potvrđuje da, ukoliko vlasnik prostora ili korisnik priključka na mrežu Elta-kabel-a 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.

Računa se da je uspostavljanje Elta Detel usluge uspješno ukoliko se uspostavi veza na mrežu Elta-kabel i izvrši testno povezivanje između korisnika i Elta Detel usluge. Povezivanje mora biti izvedeno sa brzinom pristupa koja je zahtijevana izabranim korisničkim paketom i načinom pristupa. Računa se da uspostavljanje usluge Elta Detel nije uspješno ukoliko iz bilo kojeg razloga na koji Elta-kabel nema uticaja (ograničenje kvaliteta linka, krajnje lokacije, kućne instalacije ili druga tehnička ograničenja) izabrane usluge Elta Detel nije moguće uspostaviti. U slučaju neuspješnog uspostavljanja usluge, Elta-kabel 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, Elta-kabel će pismeno obavijestiti korisnika o odustajanju od sklapanja ugovora.

Rok za uspostavljanje usluge Elta Detel je 10 dana računajući od dana podnošenja zahtjeva.

Korisnik se obavezuje da će plaćanja uspostavljanja priključka na mrežu (priključna taksa) 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 obračunavaće se u skladu sa važećim cjenovnikom.

Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada Elta-kabel priključi korisnika na mrežu i/ili kada se uspješno uspostave usluge. Elta-kabel 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.

Dodjeljivanje broja

Elta-kabel prilikom priključenja usluge Elta Detel, korisniku dodjeljuje jedan ili više slobodnih brojeva iz ponude brojeva koje je Elta-kabel-u za upotrebu dodijelio RAK.

Elta-kabel može promijeniti korisniku broj:

na zahtjev korisnika ukoliko to dopuštaju tehničke mogućnosti i u okviru dodjeljenih brojeva, ukoliko dođe do promjene brojeva koje je Elta-kabel-u dodijelio RAK, ukoliko je to hitno potrebno iz tehničkih razloga (nadogradnja mreže, promjena tehnologije, osavremenjivanje mreže, optimizacija mreže).

O predviđenoj promjeni broja korisnika, korisnik se obavještava pismeno najmanje 15 dana unaprijed. Na zahtjev korisnika, Elta-kabel će za pozive na prijašnji broj korisnika, podesiti telefonsko obavještenje sa informacijom o novom telefonskom broju.

U slučaju prekida ugovora između korisnika i Elta-kabel-a 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.

Korisnik je upoznat sa činjenicom daje često nemoguće odrediti geografsku lokaciju sa koje korisnik zove. To znači da Elta-kabel 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.

Korištenje usluga za vlastite potrebe

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

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

Upotreba lozinki

Korisnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinki koje je dobio za korištenje usluge. Elta-kabel će promijeniti potrebne lozinke ili onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga korisnik lično obavijesti o mogućoj zloupotrebi dolaskom u prostorije Elta-kabel-a uz obaveznu identifikaciju. Elta-kabel 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.

Privatnost i sigurnost

Elta-kabel za prenos 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 daje upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavu mogu uticati na narušavanje privatnosti. Elta-kabel prilikom pružanja ugovoreni 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 koje bi bile veće od uobičajene u PSTNmreži.

Elta-kabel 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.

Povjerljive informacije

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 su dužne obezbijediti da se te informacije ne zloupotrijebe.

Održavanje opreme

Korisnik se obavezuje da će o svom trošku nabaviti i instalirati svu ostalu opremu i softver koja nije predmet međusobnog ugovora, a neophodna je za neometano korištenje usluga.

Elta-kabel se obavezuje korisniku pružiti kvalitetnu uslugu kroz svoju mrežu i pristup do drugih mreža u BiH ili u inostranstvu. Elta-kabel održava svoju mrežu i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima.

Elta-kabel ima svoj centar za pomoć korisnicima koji brine za prijavu i otklanjanje kvarova i koji korisnicima pruža pomoć za efikasno korištenje usluga.

Korisnik se obavezuje da će Elta-kabel-u 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.

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 trenutno isključenje korisnika sa mreže Elta-kabel-a, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

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

Elta-kabel 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.

Elta-kabel 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.

Elta-kabel 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 potrebno za otklanjanje uzroka prekida.

Zloupotreba priključka

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, Elta-kabel ima pravo takvog korisnika odmah 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.

Ograničenja korištenja usluga

Bez prethodnog pismenog odobrenja Elta-kabel-a korisniku je izričito zabranjeno prenositi prava koja proizilaze po međusobnom ugovoru, ili davati na korištenje opremu koju je Elta-kabel obezbjedio za pružanje ugovorenih usluga, trećem licu. Zabranjeno je usluge Elta Detel upotrebljavati za automatske pozive, telemarketing, masovno slanje faxova ili za druge djelatnosti koje nisu u skladu sa uobičajenim načinom upotrebe za kućanstvo

ili mala preduzeća. U slučaju da Elta-kabel ustanovi da korisnik usluge koristi za takvu djelatnost, Elta-kabel ima pravo prekinuti ili ograničiti međusobni ugovor bez prethodnog upozorenja, kao i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti koje su opisane u ovom stavku. Elta-kabel nakon takvog prekida ili ograničenja u pružanju usluga korisniku, najkasnije u roku od 3 dana mora obavijestiti o razlozima i zatražiti prekid aktivnosti po ovom pitanju.

Korisnik je dužan svu programsku i tehničku opremu koju obezbjeđuje Elta-kabel za pružanje usluga u skladu sa međusobnim ugovorom, upotrebljavati u skladu sa licencnim i drugim uslovima za upotrebu takve opreme. Posebno, korisnik se obavezuje da će se uzdržavati od pristupa programskim kodovima i popravkama. U slučaju upotrebe koja je u suprotnosti sa ovim stavom i licencnim uslovima programske opreme, Elta-kabel nije odgovorna za djelimičnu ili potpunu nefunkcionalnost usluga Elta Detel, a isto tako Elta-kabel zadržava pravo prekinuti ili ograničiti međusobni ugovor bez prethodnog upozorenja i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti opisanih u ovom stavu.

Isključenje usluga

Elta-kabel može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor bez otkaznog roka u slučaju kada korisnik:

1. zloupotrebljava priključak,
2. ozbiljno krši ugovor,
3. ne prilagodi djelovanje terminalne opreme važećim propisima u roku od 5 dana od prijema pismenog upozorenja ili nakon ponovnog uključanja neprilagošene terminalne opreme,
4. ne prilagodi izdržljivost svoje opreme potrebnom telekomunikacijskom prometu u roku od 30 dana od prijema pismene opomene,
5. ne izmiri dug iz ugovora o korištenju u roku od 20 dana od dana prijema računa,
6. ne omogući mjerenje,otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi Elta-kabel ili ovlašćeni izvođač,ukoliko smetnje na mreži potiču iz priključne tačke na lokaciji korisnika , ni 5 dana po prijemu pismene opomene,
7. ukoliko s dopušta i/ili se služi davanjem pristupa Elta Detel usluzi na upotrebu trećim licima,
8. korisnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja Elta-kabel-a,
9. svojim upravljanjem ili obavještenjima uznemirava ili na drugi način ometa druge korisnike,
10. korisnik ne obavijesti o promjenama podataka koji utiču na međusobni ugovor 5 dana nakon prijema pismenog upozorenja Elta-kabel-a.

Sa prekidom ugovora na temelju odredbi iz ovog člana, prekidaju se međusobna prava i obaveze između Elta-kabel-a i korisnika, osim za nepodmirene obaveze jer sa prekidom ugovora ostaje obaveza korisnika plaćanje korištenja (pretplate) za izabranu uslugu do dana isključenja korisnika.

Raskidanje ugovora

Korisnik može pismeno raskinuti ugovor nakon isteka perioda obavezne primjene ugovora. Otkazivanje ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljeno lično, faxom ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje. Elta-kabel zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

Otkaz ugovora stupa na snagu:

- istekom perioda obavezne primjene ugovora
- ili danom dostavljanja otkaza

Prijem otkaza se dokazuje povratnicom ili ukoliko je otkaz lično predat, sa potvrđenim prijemom pisma otkaza.

Prekid korisničkog odnosa odnosno pristupa internetu ima za posljedicu i prekid vršenja usluga fiksne telefonije.

Bilo koja od ugovornih strana može, u slučaju kršenja obaveza iz ugovora koji su materijalno dokazivi, otkazati međusobni ugovor u pismenom obliku bez otkaznog roka, ukoliko se strane pismeno ne dogovore drugačije.

Korisnik je dužan u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora. Ukoliko korisnik onemogućiti da Elta-kabel izvede isključenje, dužan je do dana realizovanja isključenja izmiriti svoje obaveze kao daje priključen.

Korisnik je dužan da najkasnije u roku od 7 dana od dana raskida ugovora vrati svu opremu koju je za pružanje usluga obezbijedila Elta-kabel. 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.

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

Cijene, obračun i plaćanje obaveza

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

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.

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 1 mjesec. Elta-kabel zadržava pravo izmjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku. Cijene usluga se mijenjaju u skladu sa promjenama cjenovnika. Elta-kabel obavještava korisnika o promjeni cjenovnika u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na web stranici www.elta-kabel.com. Nove cijene počinju važiti 30 dana nakon javne objave promjene cjenovnika.

Korisnik je odgovoran za korištenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korištene preko pristupa Elta Detel uslugama, bez obzira na to ko ih je koristio.

Elta-kabel 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. Elta-kabel izdaje račun koji obavezno sadrži sledeće 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.

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 Elta-kabel-a. Moguća odstupanja u evidenciji prometa internog tarifnog sistema korisnika od evidencije na Elta-kabel 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.

Korisnik može zahtijevati da mu Elta-kabel besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive. Raščlanjen 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. Elta-kabel se sa korisnikom dogovora o slanju raščlanjenog 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.

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

Korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. Elta-kabel dužan je 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.

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 Elta-kabel 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.

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

Povrat neiskorištenih sredstava

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

Elta-kabel će izvršiti povrat neiskorištenog preplaćenog iznosa koji je veći od 10,00 KM samo u slučaju da je ugovor raskinut zbog nemogućnosti Elta-kabel-a da pruži uslugu ili je korisnik raskinuo ugovor u toku prvog obračunskog perioda nakon stupanja ugovora na snagu.

Iznosi manji od 10,00 KM se ne vraćaju.

Ukoliko su zadovoljeni uslovi iz prethodnog stava Elta-kabel korisniku vraća pretplaćeni iznos umanjen za iznos PDV-a u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva za povrat.

Prigovori na račun

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

Ukoliko korisnik zahtjeva detaljni izvještaj, počinje teći osmodnevni rok po prijemu detaljnog izvještaja. 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, Elta-kabel o tome obavještava korisnika koji ulaže prigovor, u roku od 8 dana po prijemu prigovora.

Prigovor ne odlaže plaćanje spornog dijela računa.

Elta-kabel odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti zahtjev i najkasnije 10 dana od dana primanja zahtjeva pismo obavještava korisnika o svojoj odluci.

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

Prigovori na postupke i odluke Elta-kabel-a

Korisnik ima pravo uložiti pismeni prigovor na sve odluke i postupke Elta-kabel-a. Prigovor se mora uložiti 15 dana od dana kada je nastala sporna odluka ili postupak. 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 uloženi prvog radnog dana. Elta-kabel o prigovoru korisnika odlučuje na temelju

dokumentacije, a može korisnika pozvati i na razgovor. Ukoliko Elta-kabel u roku od 15 dana po prijemu prigovora ne donese odluku o njemu, korisnik može uložiti prigovor RAK-u u skladu sa odredbama Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.

Promjena podataka

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

Objava u telefonskom imeniku

Elta-kabel 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.

Odgovornost za štetu

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.

Elta-kabel ne odgovara za bilo kakve gubitke, oštećenja, otuđenje ili promjene opreme i podataka koje korisnik posjeduje, šalje, prima, prosljeđuje ili čuva u okviru privatne ili javne mreže.

Elta-kabel 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.

Odmah kada korisnik sam prepozna, ili kada mu Elta-kabel dokaže štetu koja je Elta-kabel-u nanesena zbog krivice korisnika, korisnik je dužan u roku od 15 dana uplatiti odgovarajući iznos na račun Elta-kabel-a u skladu sa uslovima koji su određeni ugovorom i OUP.

Odmah kada Elta-kabel sam prepozna, ili kada joj korisnik dokaže bilo kakvu štetu koja je nastala zbog krivice Elta-kabel-a, iznos štete koji je ograničen do visine 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, upotrijebiće se za plaćanje Elta-kabel-ovih potraživanja od korisnika. Ukoliko ne postoje potraživanja Elta-kabel-a prema korisniku ili iznos nije dovoljno velik za pokriće štete, Elta-kabel iznos štete oduzima od iznosi koji je korisniku obračunat za ugovorene usluge u prvom prethodnom obračunskom periodu. Ukoliko ni taj iznos nije dovoljan za poravnanje štete, preostali dio iznosa se najkasnije do prvog sledećeg razdoblja obračunavanja uplati na račun korisnika u skladu sa ograničenjima koja su određena ugovorom.

Ukoliko se ugovor prekine prije plaćanja iznosa štete, Elta-kabel plaća preostali dio iznosa štete uplatom na bankovni račun korisnika, najkasnije 15 dana po okončanju pružanja usluga.

Odgovornost i viša sila

Elta-kabel nije odgovorna ako dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenja brzine prenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje Elta-kabel nije mogla spriječiti, otkloniti ili izbjeći. Elta-kabel ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa mreži Elta-kabel-a i internetu. Elta-kabel nije odgovorna za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano neispunjavanjem obaveza korisnika prema operatoru koji pruža usluge priključka na mrežu Elta-kabel-a sa stalnim pristupom intrnetu i statičkom IP adresom.

Elta-kabel neće biti odgovorna za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole Elta-kabel-a i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste Elta-kabel-a. Elta-kabel se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti korisnika na najbrži i najefikasniji

način. Po prestanku djelovanja više sile dužna je da, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru.

Elta-kabel ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada usluga Elta Detelnije dostupna zbog:

- a) prestanka snadbijevanja električnom energijom sve dok traje prekid. Nakon ponovne uspostave usluge možda će biti potrebno ponovo namjestiti ili prekonfigurirati opremu potrebnu za povezivanje.
- b) prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid.
- c) prekida ili prevelikog šuma na pristupnoj mreži ukoliko prekid nije nastao zbog krivice Elta-kabel-a.

Ostale odredbe

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

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.

Komunikacija između ugovornih strana

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

Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati pismeno i usmeno, putem emaila, faks i sa objavom na web stranici <http://www.elta-kabel.com>

Obavještenja o dejstvima koja će biti posljedica uvažavanja bilo kakvih pravnih zahtjeva ugovorne strane, drugoj ugovornoj strani se dostavljaju pismeno ili na neki drugi dokumentirani način (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.

Završne odredbe

Elta-kabel zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih opštih uslova. Elta-kabel 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.elta-kabel.com>. Promjene stupaju na snagu mjesec dana nakon javne objave izmjena i dopuna.

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

Ugovorne strane će moguće sporove rješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno niti je rješavanje spora u nadležnosti RAK-a, za rješavanje sporova nadležan je sud u Doboju.

Opšti uslovi poslovanja pružanja fiksnih telefonskih usluga Elta Detel društva Elta-kabel d.o.o. Doboju stupaju 30 dana nakon objave.

Opšti uslovi poslovanja su dostupni na web stranici <http://www.elta-kabel.com>.

Doboju, 20.09.2011. godine

Direktor Danka Jovović