

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Dozvolom za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacionih mreža, Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga, Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa Internetu, Dozvolom za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija i Rješenjem Regulatorne agencije za komunikacije broj 02-07-654/13 od 2.9.2013., direktor Elta-Kabel d.o.o. Doboj donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA ELTA-KABELA D.O.O. Doboj

1. OPŠTE ODREDBE

1.1. Predmet Opštih uslova

1.1.1. Ovim Opštim uslovima poslovanja Elta-Kabela d.o.o. Doboj (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između Elta-Kabela d.o.o. Doboj (u daljem tekstu: Elta-Kabel), kao pružaoca telekomunikacionih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa odnosno Pretplatnika usluga (u daljem tekstu: Pretplatnik), s druge strane, u vezi sa pružanjem i korištenjem svih telekomunikacionih usluga koje pruža Elta-Kabel.

1.1.2. Telekomunikacione usluge Elta-Kabela iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu usluge) su sve telekomunikacione usluge koje Elta-Kabel pruža na tržištu, za koje Elta-Kabel ima dozvole ili druga odobrenja od Regulatorne agencije za komunikacije BIH (RAK) kao nadležnog regulatornog tijela. A posebno internet usluge, telefonske usluge i usluge distribucije RTV programa. Pružanje navedenih usluga može se vršiti i zajednički u vidu paketa, putem odgovarajuće opreme povezane kablovskom odnosno bežičnom mrežom.

1.1.3. Ako pružanje neke usluge nije regulisano Opštim uslovima, Elta-Kabel i korisnici telekomunikacionih usluga mogu međusobno da ugovore način pružanja tih usluga. Način pružanja usluga reguliše se ugovorom, a pružanje tih usluga mora biti regulisano u duhu ovih Opštih uslova.

1.1.4. Elta-Kabel može da pruža telekomunikacione usluge Pretplatnicima pod povoljnijim uslovima od uslova predviđenih ovim Opštim uslovima.

1.1.5. U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja Javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primjenjivati odredbe Pravila 69/2013.

1.1.6. U pružanju i korištenju pojedinih telekomunikacionih usluga i ostvarivanja prava i obaveza iz tih odnosa, pružalac usluga i korisnici usluga pridržavat će se načela savjesnosti i poštenja.

1.1.7. U skladu sa načelom savjesnosti i poštenja, Elta-Kabel dužan je stalno preduzimati organizacione, eksploatacione i tehničke mjere da bi se korisnicima telekomunikacionih usluga obezbijedile i pružile kvalitetne, sigurne i brze usluge.

1.1.8. Elta-Kabel preduzimaće odgovarajuće organizacione i eksploatacijske mjere da starim i nemoćnim licima i licima sa tjelesnim nedostacima olakša korištenje usluga Elta-Kabela, a posebno licima sa oštećenim vidom i sluhom i licima koja se otežano kreću, odnosno licima koja koriste invalidska kolica.

1.1.9. Elta-Kabel je dužan da pri pružanju telekomunikacionih usluga obezbjedi nepovredivost tajnosti telekomunikacionih saopštenja i da trajno vrši kontrolu obezbjeđenja tajnosti prenijetih saopštenja. Od načela nepovredivosti i tajnosti može da se odstupi samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim zakonom.

1.1.10. Elta-Kabel je obavezan da odredi i na uobičajen način istakne radno vrijeme za rad sa neposrednim korisnicima. Raspored radnog vremena određenog za rad neposredno sa korisnicima usluga, mora da bude vidno istaknut na ulazu u zgradu, odnosno prostorije koje služe za neposredan rad sa korisnicima.

1.2. Definicija i značenje pojmova

a) **“javna telekomunikaciona mreža”** je telekomunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga;

b) **„javna fiksna telekomunikaciona mreža“** je telekomunikaciona mreža koja se u cijelini ili djelimično, koristi za pružanje različitih javnih telekomunikacionih usluga između fiksnih terminalnih tačaka mreže, uključujući i pristupnu infrastrukturu, kao i infrastrukturu za povezivanje javnih telekomunikacionih mreža na određenoj teritoriji i van nje;

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

g) **“pretplatnički uređaj”** ili **„pretplatnički terminalni uređaj“** označava telekomunikacionu opremu koju pretplatnik obezbjeđuje u svrhu korištenja telekomunikacionih usluga;

d) **“pretplanik”** je bilo koje pravno ili punoljetno fizičko lice koje je zaključilo ugovor sa pružaocem usluga, radi korištenja telekomunikacionih usluga;

đ) **„usluga interneta“** predstavlja uslugu javno dostupnog, komercijalnog davanja pristupa Internetu;

e) **“telefonska usluga”** označava korištenje domaćeg i međunarodnog telefonskog saobraćaja, kao i drugih telefonskih usluga predviđenim ovim Opštim uslovima, putem fiksne ili mobilne mreže Elta-Kabela ili putem mreže drugog operatora;

ž) **“usluga distribucije RTV programa”** označava distribuciju RTV programa krajnjem pretplatniku kablovskim ili bežičnim putem;

z) **„pružalac usluga“** označava lice koje je ovlašćeno da se bavi pružanjem telekomunikacionih usluga u skladu sa zakonom;

i) **„prenosivost broja“** označava mogućnost da pretplatnici koji to traže, a zadržava svoj broj u fiksnoj telefonskoj mreži na određenoj lokaciji nezavisno od promjene operatora telekomunikacija;

j) **„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-Kabela, koju ovim ugovorom omogućava Elta-Kabel, a može sadržavati i druge usluge koje na obrascu izabere korisnik;

k) **“PSTN mreža”** je fiksna javna telefonska mreža (Public Switched Telephone Network);

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

lj) **“RAK”** je Regulatorna agencija za komunikacije BiH- u daljnjem tekstu Agencija;

p) **“javna mobilna telekomunikaciona mreža”** je telekomunikaciona mreža koja se u cijelini ili djelimično, koristi za pružanje različitih javnih telekomunikacionih usluga između terminalnih tačaka mreže koje nisu na fiksnim lokacijama, a povezivanje terminalnih tačaka mreže se obavlja radio putem.

2. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

2.1. Identifikaciona dokumenta:

- za fizička lica, državljane BiH: lična karta na uvid, a po potrebi potvrda o prebivalištu na uvid.
- za fizička lica, strane državljane: pasoš i dozvolu boravka u BiH na uvid.
- za domaća pravna lica/preduzetnike: rješenje o upisu u sudski registar ili drugi registar i uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem i dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
- za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa i dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

2.2. Zahtjev

2.2.1. Pretplatnik telekomunikacionih usluga može da postane svako fizičko i pravno lice, koje to zahtjeva, ako postoje tehničke mogućnosti i slobodni kapaciteti. Lice koje želi da postane Pretplatnik podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u kojem navodi svoje lične podatke te vrstu usluge koju želi da koristi. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa sadrži i sljedeće lične podatke Pretplatnika: ime i prezime, adresu prebivališta odnosno boravišta, adresu za instalaciju priključka, JMBG, broj lične karte i mjesto izdavanja lične karte.

2.2.2. Korisnici telekomunikacionih usluga mogu zahtjevati pružanje telekomunikacionih usluga i preko punomoćnika. Punomoćju se može ovlastiti poslovno sposobno lice koje je pismeno i može da se potpiše. Punomoć mora biti ovjerena od nadležnog državnog organa. Punomoć se mora deponovati kod nadležne službe Elta-Kabela gdje se pruža telekomunikaciona usluga. Punomoć mora sadržavati ovlašćenje za preduzimanje svih radnji u vezi pretplatničkog odnosa ili ovlašćenje za pojedine telekomunikacione usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno. Pretplatnik telekomunikacionih usluga može opozvati punomoć. Opoziv se vrši pismenim putem i on se podnosi nadležnoj službi pružaoca usluga gdje je punomoć deponovana.

2.3. Prihvatanje zahtjeva i potpis ugovora

2.3.1. Elta-Kabel će prihvatiti zahtjev podnosioca ako postoje tehničke mogućnosti i slobodni kapaciteti za pružanja usluga i ako ne postoje razlozi predviđeni ovim Opštim uslovima da se zahtjev odbije.

2.3.2. Pretplatnički odnos smatra se zasnovanim kada Elta-Kabel i podnosilac zahtjeva potpišu ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa.

2.3.3. Potpisom ugovora, Pretplatnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem Ovih opštih uslova, Cjenovnikom Elta-Kabela i da iste prihvata. Ako za određenu vrstu usluga postoje i posebni uslovi korištenja (komercijalni, tehnički i sl.) propisani od strane Elta-Kabela, sa istima će Pretplatnik biti upoznat prilikom zasnivanja ili trajanja ugovornog odnosa na odgovarajući način.

2.4. Odbijanje zahtjeva

2.4.1. Elta-Kabel ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a) ne postoje tehničke mogućnosti, ili nije prihvaćeno ponuđeno tehničko rješenje od strane podnosioca zahtjeva. Procjenu vlastitih tehničkih mogućnosti vrši tehnička ekipa Elta-Kabela u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenih standarda.

b) ako je Elta-Kabel ranije s istim podnosiocem ili članom domaćinstva odnosno sa povezanim pravnim licem raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povrede obaveze od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih

lica, te u slučaju postojanja dospjelog nenaplaćenog potraživanja Elta-Kabela prema tom istom licu ili članu domaćinstva, po bilo kom osnovu, ako se zahtjev za priključak odnosi na istu adresu.

v) ako postoji osnovana sumnja da podnosilac zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge, ili ako se može očekivati da će trećim licima omogućiti ovu zloupotrebu, ili ako je Pretplatnik već zloupotrebljavao ili je zatajio ili nije prijavio prevarne radnje trećih lica u vezi s ovim uslugama.

g) ako na zahtjev Elta-Kabela ne dostavi odgovarajuće dokaze o obezbjeđenju plaćanja iz čega osnovano može zaključiti da isti neće uredno plaćati usluge, tj. ako je protiv podnosioca zahtjeva otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije i sl. te ako je podnosilac zahtjeva nesposoban za plaćanje.

d) ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju nisu istiniti.

đ) ako je podnosilac zahtjeva maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a nema valjanog odobrenja zakonskog zastupnika.

e) u svim ostalim slučajevima koji su suprotni koji su suprotni ovim Opštim uslovima odnosno važećim zakonskim propisima.

2.5. Priključenje pretplatnika

2.5.1. Elta-Kabel će priključiti Pretplatnika na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 60 dana od dana potpisa ugovora za korištenje određene usluge, izuzev u slučajevima kada je zbog složenosti tehničkog rješenja neophodan duži rok za realizaciju usluge. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo da u narednom periodu, a najkasnije do dolaska tehničke ekipe radi instalacije usluge, raskine pretplatnički ugovor pod uslovom da do kašnjenja instalacije nije došlo zbog razloga koji su postojali na strani Pretplatnika.

2.5.2. Pretplatnik je obavezan uvesti kvalitetnu kućnu instalaciju od privoda u objekat do mjesta priključenja terminalne opreme Elta-Kabela i od mjesta priključenja terminalne opreme Elta-Kabela do mjesta priključenja terminalne opreme Pretplatnika.

2.5.3. Pretplatnik je obavezan bez posebne naknade omogućiti Elta-Kabelu slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme kao i demontažu opreme nakon prestanka njegovog ugovornog odnosa.

2.5.4. Ako tehnologija pružanja jedne usluge na određenom području zahtjeva daljnu instalaciju sa objekta ili preko zemljišta Pretplatnika na objekat drugog Pretplatnika (mreže Elta-Kabela) smatra se da je potpisom pretplatničkog ugovora Pretplatnik dao saglasnost za takvu instalaciju.

Saglasnost ne podrazumjeva nikakvu dodatnu nagradu. Smatra se da takva saglasnost postoji i dalje, ako korisnik nakon isteka 60 dana od dana prestanka važenja njegovog pretplatničkog ugovora ovu saglasnost nije pismeno uskratio.

2.5.5. Prepaid usluga se aktivira prvim saobraćajnim slučajem generisanim od strane korisnika.

3. PRESTANAK, MIROVANJE I RASKID UGOVORA

3.1. Prestanak pretplatničkog odnosa i raskid ugovora

3.1.1. Pretplatnički ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, s tim da se može utvrditi minimalni period trajanja ugovora. U slučaju mirovanja na zahtjev ili zbog suspenzije iz razloga koji postoji na strani Pretplatnika, minimalni period trajanja ugovora se produžava za period mirovanja/suspenzije.

3.1.2. Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Pretplatnik zatraži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda trajanja, raskid se može odobriti al uz obavezu Pretplatnika da pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos svih pretplata za svaki (sve) preostale mjesece do isteka minimalnog ugovorenog perioda, prema cijenama mjesečne pretplate za postojeću ugovorenu vrstu usluge(ugovorna kazna-penali). Obaveza uplate ugovorene kazne također postoji i u slučaju raskida ugovora od strane Elta-Kabela nakon suspenzije usluge zbog nepridržavanja ugovorenih obaveza.

3.1.3. Poslije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, ugovor se smatra zaključenim na neodređeno vrijeme osim ako Pretplatnik 15 dana prije označenog roka označenog kao datum prestanka važenja ugovora dostavi zahtjev za raskid ugovora.

3.1.4. Pretplatnički ugovor između Pretplatnika i Elta-Kabela može prestati da važi:

- *na onovu pismenog zahtjeva za raskid pretplatničkog odnosa* – kada Pretplatnik podnese pisani zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa, Elta-Kabel je dužan omogućiti raskid pretplatničkog odnosa i u slučaju postojanja potraživanja Elta-Kabela prema Pretplatniku, i to u roku od 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen,

- *protekom vremena na koji je pretplatnički ugovor zaključen* za ugovore koji su zaključeni na određeno vrijeme;

- *smrću pretplatnika* – nasljednici Pretplatnika ili članovi domaćinstava dužni su obavjestiti Elta-Kabel o smrti Pretplatnika. U slučaju da članovi porodice ne obavjeste o tome Elta-Kabel i nastave koristiti uslugu, nasljednici preminulog Pretplatnika u skladu sa propisima iz oblasti nasljednog prava odgovaraju za potraživanje nastala po osnovu pružanja usluge do i nakon smrti Pretplatnika.

- *otvaranjem stečajnog ili likvidacionog postupka* – U situaciji kada dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao pretplatnika, ovlaštena osoba je dužna da o toj činjenici obavjeste Elta-Kabel u pismenom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravne osobe. Na zahtjev stečajnog/likvidacionog upravnika Elta-Kabel, u skladu sa uslovima poslovanja, može zasnovati pretplatnički odnos za korištenje usluga za vrijeme trajanja stečajnog/likvidacionog postupka.

- u slučaju podnošenja zahtjeva za prenos telefonskog broja, danom prenosa telefonskog broja u mrežu drugog operatora.

3.1.5. Elta-Kabel može raskinuti pretplatnički ugovor u sljedećim slučajevima:

a) u slučaju osnovane sumnje na ponovnu zloupotrebu, nedozvoljeno ponašanje ili prevarnu radnju, nakon što je pretplatnička terminalna oprema/usluga prethodno isključena iz istih razloga,

b) ako Pretplatnik ne otkloni neispravnost na pretplatničkoj terminalnoj opremi ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge,

v) ako Pretplatnik ne izmiri dospjelo a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge,

g) ukoliko Pretplatnik ne omogući nesmetan pristup i pregled ispravnosti mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme, uključujući i pripadajuću instalaciju u roku od 15 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge,

d) u svim ostalim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima, zakonskim ili podzakonskim propisima.

3.2. Mirovanje

3.2.1. Elta-Kabel može u opravdanim slučajevima na pismeni zahtjev Pretplatnika privremeno isključiti pružanje usluga, u pravilu do najviše 3 mjeseca u toku kalendarske godine (mirovanje). Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Pretplatnik za vrijeme njegovog trajanja pismeno zatraži privremeni prekid u pružanju usluga (mirovanje), minimalni period ugovora se produžava srazmjerno vremenu mirovanja.

3.2.2. Cjenovnikom će biti utvrđen iznos koji je Pretplatnik obavezan plaćati za vrijeme mirovanja po zahtjevu Pretplatnika.

3.2.3. Za vrijeme trajanja djelimičnog ograničenja korištenja usluge zbog razloga nastalih ponašanjem pretplatnika (suspenzija), Elta-Kabel ima pravo da pretplatniku fakturiše iznos mjesečne pretplate.

4. PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA

4.1. Opšte odredbe

4.1.1. Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku da promijeni postojećeg operatora davaoca usluge fiksne i mobilne telefonije i postane Pretplatnik drugog operatora, a pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj i to:

a) za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada Pretplatnik podnosilac zahtjeva;

b) u slučaju negeografskih brojeva –na bilo kojoj lokaciji BiH.

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

4.1.3. Elta-Kabel će, u skladu sa članom 1. i članom 2. Pravila o izmjenama i dopuni Pravila 62/2012 o prenosivosti telefonskih brojeva “Službeni glasnik BiH” broj 94/2015, na zahtjev korisnika besplatno izdati potvrdu o PUK broju kao i potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od tri dana od dana zaprimanja zahtjeva.

4.2. Postupak

4.2.1. Pretplatnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da Elta-Kabelu kao primaocu broja podnese pismeni zahtjev i priloži odgovarajuće dokumente. Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa Pretplatnika kod operatora davaoca broja. Pretplatnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih komunikacionih usluga prema davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu Elta-Kabela.

4.2.2. Ukoliko je korisnik fizičko lice, isti je obavezan da pored pismenog zahtjeva dostavi i sljedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatora davatelja broja, ličnu kartu na uvid i ovjerenu punomoć u slučaju da Pretplatnik ne podnosi lični zahtjev. Ukoliko je Pretplatnik pravno lice, isti je obavezan da pored pismenog zahtjeva dostavi i sljedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatora davatelja, kopiju izvoda iz sudskog registra, kopiju PDV broja, ovjerenu punomoć u slučaju da Pretplatnik ne podnosi lični zahtjev.

4.2.3. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahtjeva postaje Pretplatnik Elta-Kabela, te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečne pretplate vršiti na račun Elta-Kabela. Pretplatnik koji je dostavio zahtjev za prenos broja, obavezan je da s Elta-Kabelom zaključi poseban pretplatnički ugovor s minimalnim periodom važenja od jedne godine.

4.2.4. Pretplatnik telefonskog broja može odustati od podnesenog Zahtjeva za prenos telefonskog broja najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa telefonskog broja. U ovom slučaju, Pretplatnik telefonskog broja je dužan Elta-Kabelu podnijeti pisanu izjavu o odustajanju od Zahtjeva za prenos telefonskog broja. Uz izjavu o odustajanju od Zahtjeva za prenos telefonskog broja Pretplatnik telefonskog broja je dužan priložiti jedan od sljedećih dokaza:

- da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o zadržavanju korisničkog odnosa ili
- da je podnio Zahtjev za prenos telefonskog broja kod drugog operatora koji nije davalac broja i o tome pisanim putem obavjestio operatora davaoca broja ili
- da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o raskidu korisničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen Zahtjev za prenos telefonskog broja ne namjerava više koristiti.

4.2.5. Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određen ugovorom zaključenim između Pretplatnika i operatora primatelja broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati. Period u kojem preneseni

broj nije u funkciji usljed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od 3 (tri) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između Pretplatnika i operatora primatelja broja.

4.2.6. Pretplatnik telefonskog broja dužan je da Elta –Kabelu plati naknadu za prenos telefonskog broja. Cijena telefonskog priključka nije uračunata u naknadu za prenos telefonskog broja. Naknada za prenos telefonskog broja i cijena telefonskog priključka utvrđuju se cjenovnikom.

4.2.7. Zahtjev za (ponovni) prenos broja Pretplatnik može podnijeti nakon isteka minimalnog perioda važenja na koji je postojeći ugovor potpisan, odnosno i po isteku 3 mjeseca uz obavezu plaćanja usluge (iznosa mjesečne pretplate) 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 operatora, Pretplatnik želi da nastavi s korištenjem ostalih usluga, na snazi ostaju postojeći ugovori potpisani za te usluge, odnosno u slučaju paketiranih usluga pristupa se potpisivanju novog ugovora.

4.2.8. Elta-Kabel u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev Pretplatnika za prenos broja kod drugog operatora primaoca broja ako postoje iste smetnje koje su prethodno pobrojane u tekstu ovog dokumenta u dijelu koji se odnosi na razloge odbijanja zahtjeva za prenos broja u mrežu Elta-Kabela dok iste ne budu otklonjene.

4.2.9. Za sve druge odnose između Elta-Kabela kao primaoca broja i Pretplatnika koji su vezani za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primjenjuje se odredbe Opštih uslova Elta-Kabela.

4.3. Smetnje u postupku prenosa broja

4.3.1. Elta-Kabel će se u svojstvu operatora primaoca broja omogućiti Pretplatniku uslugu prenosivosti telefonskog broja ako za to postoji tehnička mogućnost, i ako ne postoje sljedeće smetnje da se njegov zahtjev odbije:

- zahtjev se može odbiti u slučaju postojanja duga podnosioca zahtjeva odnosno člana njegovog domaćinstva za korištenje neke druge Elta-Kabel 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 nedostatci se ne otklane u ostavljenom roku,
- ako podnosilac zahtjeva nije nosilac prava korištenja broja za koji se traži prenos niti je punomoćnik nosioc 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.

4.3.2. U slučaju da se traženi broj ne može prenijeti iz nekog od razloga navedenih u prethodnom stavu 4.3.1., ili će doći do kašnjenja u prenosu broja, Elta-Kabel kao davalac broja dužan je u roku od najviše tri radna dana od dana prijema zahtjeva pismenim putem obavjestiti operatora primaoca broja o razlozima nemogućnost ili kašnjenja prenosa broja.

4.4. Govorno upozorenje

4.4.1. Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim telefonskim brojevima, Elta-Kabel će na zahtjev Pretplatnika emitovati govorno upozorenje kojim se Pretplatnik upozorava da je broj koji poziva prenesen u drugu telefonsku mrežu. Trajanje ove poruke ne može biti duže od četiri sekunde. Poruka će glasiti na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini. Nakon završene govorne poruke uključuje se jednoličan zvučni signal u trajanju od dvije sekunde. Usluga uključivanja govorne poruke i zvučnog signala je besplatna za pozivaoca.

4.4.2. Zahtjev za uključenje/isključenje govornog upozorenja Pretplatnik može podnijeti pismeno, na prodajnom mjestu Elta-Kabela i putem elektronske pošte na adresu podrska@elta-kabel.com. Više informacija o uključanju/isključanju govornog upozorenja za preneseni broj, o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema prenesenim brojevima Pretplatnici mogu dobiti na besplatni broj **080 03 08 00** ili na internet stranici www.elta-kabel.com. Elta-Kabel se obavezuje da će Pretplatnicima putem svoje web stranice i na drugi odgovarajući način pružati blagovremene informacije o primjeni usluge prenosivosti telefonskih brojeva.

4.4.3. Elta-Kabel se obavezuje da će dva puta u toku kalendarske godine obavještavati svoje korisnike, uz telefonski račun ili SMS porukom, o mogućnosti podnošenja zahtjeva za uključivanje govorne poruke i zvučnog signala.

5. CIJENE USLUGA I PLAĆANJE

5.1. Cijene usluga

5.1.1. Cijene usluga, kao i sve druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema Cjenovniku koji je na snazi u vrijeme korištenja usluga. Elta-Kabel ima ovlaštenje mijenjati Cjenovnik, te se obavezuje objaviti ga u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranici www.elta-kabel.com ili na drugi prikladan način.

5.1.2. Ukoliko su izmjene cijena usluga, kao i izmjene Opštih uslova poslovanja ili opis usluga u bilo kom smislu nepovoljni za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, Elta-Kabel je obavezan da, najmanje 30 dana prije stupanja na snagu izmjene, pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, obavjesti postojeće korisnike, na koje se najavljene izmjene odnose, o namjeravanim izmjenama i pravu korisnika u pogledu važećeg ugovora.

5.1.3. U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, Elta-Kabel je dužan obavjestiti pretplatnike usluge pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, najmanje 30 dana prije namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluge ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.

5.1.4. Pretplatnik je obavezan plaćati uslugu u iznosu određenom Elta-Kabel Cjenovnikom. Cjenovnik usluga, zavisno od vrste usluge, obuhvata:

- jednokratni iznos za zasnivanje pretplatničkog odnosa/cijena pristupa usluzi,
- cijena priključenja mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme, naknada za korištenje mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme, mjesečna pretplata,
- naknada za ostvareni saobraćaj (cijene za uspostavu poziva, cijene koje se zaračunavaju za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka, poruka itd.),
- obračunsku jedinicu,
- način plaćanja usluge,
- informacije o uobičajnim popustima i bonusima,
- cijene za dodatne usluge,
- naknade vezane za prenos broja,
- naknade koje proizilaze iz raskida pretplatničkog odnosa i dr.

5.1.5. Mjesečna pretplata je novčani iznos koji se naplaćuje od korisnika kao mjesečna naknada za stavljanje resursa Elta-Kabel mreže na raspolaganje Pretplatniku, bez obzira da li ih Pretplatnik koristi ili ne. Cijena mjesečne pretplate zavisi od usluge koju korisnik koristi i tarifnog modela. Mjesečna pretplata se fakturiše prema važećem cjenovniku. Mjesečna pretplata za korištenje usluge u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije fakturiše se počevši od dana aktivacije usluge, a u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do prestanka pružanja usluge fakturiše se do dana prestanka pružanja usluge, osim ukoliko posebnim uslovima za predmetnu uslugu nije drugačije navedeno.

5.1.6. Cijena ostvarenog saobraćaja određena je prema vrsti saobraćaja, vrsti usluge, vrsti mreže, zoni zemlje sa kojom je veza uspostavljena, te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primjenjene obračunske jedinice, odnosno prema količini prenesenih podataka i dr.

5.1.7. Elta-Kabel je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga.

5.1.8. Elta-Kabel će Pretplatnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima, a vodi i evidenciju svih izdatih obračuna za uslugu, te dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.

5.2. Račun i uslovi plaćanja

5.2.1. Obaveza plaćanja usluga može biti utvrđena unaprijed (prije izvršene usluge; prepaid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno u roku označenom u ispostavljenom računu.

5.2.2. Elta-Kabel za pružene usluge izdaje račun Pretplatniku. Obračunski period je jedan mjesec. Elta-Kabel ispostavlja račun u pisanom obliku, na zahtjev Pretplatnika račun može biti dostavljen u elektronskom obliku. Račun sadrži sve potrebne podatke koji Pretplatniku omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu. Račun sadrži jasnu naznaku do kojeg datuma Pretplatnik može platiti račun, kao i uslove i rokove podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike. Račun može sadržavati i opomenu za dospjele nenaplaćene obaveze. Opomena na računu se smatra pismenom opomenom.

5.2.3. Za kontinuirane usluge se smatra da Pretplatnik prima račun redovno svakog mjeseca.

5.2.4. Dužničko povjerilački odnos između Elta-Kabela i Pretplatnika u vezi sa pruženom/korišćenom uslugom nastaje danom fakturisanja.

5.2.5. Pretplatnik je dužan da izvrši plaćanje računa do 15-og u mjesecu za prethodni mjesec, bez obzira da li je usluge koristio Pretplatnik ili treće lice uz saglasnost ili bez saglasnosti Pretplatnika. Račun se plaća u korist transakcionog računa Elta-Kabela naznačenog na računu.

5.2.6. Elta-Kabel nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je Pretplatnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno unio u obrazac za plaćanje broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate, ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa. Pretplatnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi sa plaćanjem računa.

5.2.7. Ukoliko Pretplatnik ne izvrši plaćanje do 15-og u mjesecu za prethodni mjesec, Elta-Kabel ima pravo obračunati zateznu kamatu u skladu sa važećim propisima.

5.2.8. Elta-Kabel je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 7-og u mjesecu za prethodni mjesec. Elta-Kabel ne snosi odgovornost zbog nemogućnosti dostave računa ukoliko ista nastupi zbog propusta Pretplatnika.

5.2.9. Korisnik prepaid usluge može koristiti usluge Elta-Kabela u novčanoj protivrijednosti koja se nalazi na njegovom prepaid računu do isteka roka važenja računa.

6. KVALITET USLUGA/ODRŽAVANJE OPREME MREŽE

6.1. Elta-Kabel održava nivo parametara kvaliteta usluga koje pruža korisnicima unutar zadanih vrijednosti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima, te međunarodnim normama i preporukama iz oblasti telekomunikacija i obavezama predviđenim dozvolama izdatih od strane Agencije.

6.2. Elta-Kabel osigurava ispravan i neometan rad mreže i u tu svrhu radi redovna održavanja svojih mrežnih kapaciteta, te nadzire funkcionisanje i kvalitet usluge u skladu sa tehničkim standardima i propisima.

6.3. Elta-Kabel nije obavezan platiti naknadu štete ako je nivo kvaliteta obavljene usluge manji od propisanog zbog razloga koji se nalazi na strani korisnika i zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila), što uključuje i smetnje izvan sistema Elta-Kabel mreže.

6.4. Minimalna brzina pristupa Internetu je 60% pristupne brzine predviđene tarifnim modelom.

6.5. Elta-Kabel obavezuje se da će svoju mrežu kao i terminalnu opremu ustupljenu Pretplatniku za vrijeme važenja ugovora održavati u ispravnom stanju, u skladu sa tehničkim propisima i planovima održavanja.

6.6. Elta-Kabel će u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popraviti svaki kvar usluge koji je prouzrokovan greškom Elta-Kabela. Elta-Kabel će također popraviti i svaki kvar usluge koji je djelimično ili u cjelini prouzrokovao korisnik, na račun korisnika za svaki slučaj pojedinačno.

6.7. Elta-Kabel unaprijed obavještava korisnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, kad su Elta-Kabelu unaprijed poznate. Prethodno obavještenje izdat će se na Elta-Kabel web stranici www.elta-kabel.com najmanje 48 sata prije planiranog prekida.

6.8. Elta-Kabel omogućava besplatne usluge centra za pomoć, kome su Pretplatnici obavezni prijaviti sve smetnje i kvarove. Centar za pomoć Pretplatnicima je dostupan 7 dana u sedmici, 365 dana u godini na besplatni broj telefona: 080 03 08 00 i na mail helpdesk@elta-kabel.com. Sve prijavljene smetnje i kvarove Elta-Kabel je dužan da otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove Elta-Kabel će otkloniti u roku od 7 dana.

6.9. Pretplatnik koji najdalje u roku od 8 dana od dana nastanka nije prijavio smetnju ili kvar na prethodno propisani način, ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu.

6.10. Elta-Kabel ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako Pretplatnik nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni kućnu instalaciju ili ne posjeduje odgovarajući pretplatnički uređaj.

7. PRIGOVOR PRETPLATNIKA I RJEŠAVANJE SPOROVA

7.1. Prava i obaveze po prigovoru

7.1.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti Elta-Kabelu prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet obavljene usluge, prigovor zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora, prigovor na nepravilan rad radnika pružaoca usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

7.1.2. Prigovor po bilo kom osnovu pretplatnik podnosi na prodajnim mjestima Elta-Kabela, dostavljanjem poštom na adresu Elta-Kabela, elektronskim putem ili putem službene web stranice Elta-Kabela. Prigovor treba da sadrži i osnovne podatke o Pretplatniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i precizan zahtjev Pretplatnika.

7.1.3. Prigovor na iznos računa Pretplatnik može podnijeti u roku od najviše 8 dana od dana ispostavljanja računa za određene usluge. Ako se iznos osporava obzirom na kvalitet usluge, isti će biti uzet u razmatranje pod uslovom da je Pretplatnik prethodno prijavio smetnje ili kvarove na način i u roku iz tačke 6.8. i 6.9. u protivom se gubi pravo na umanjenje iznosa računa po ovom osnovu.

7.1.4. Pružalac usluge je dužan da na pismenu reklamaciju korisnika telekomunikacionih usluga pismeno odgovori u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, osim u slučajevima kada je dužan sprovesti složenija ispitivanja. Odgovor u vezi prigovora koji se odnosi na dostupnost /kvalitet usluge zasniva se na izvještaju tehničke službe Elta-Kabela i ostalih relevantnih činjenica.

7.1.5. Postupak povodom prigovora/zahtjeva Pretplatnika provodi posebna komisija, imenovana od strane direktora Elta-Kabela.

7.1.6. Elta-Kabel vodi registar uloženi prigovora i po osnovu istih provodi ostale radnje, u skladu sa važećim propisima.

7.1.7. Zaštitu svojih prava Pretplatnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH, prigovor se podnosi u skladu sa Pravilom 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije („Službeni glasnik BiH“, broj 36/12).

7.2. Postupanje u slučaju prigovora

7.2.1. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

7.2.2. Na obrazložen pismeni zahtjev Pretplatnika, Elta-Kabel će nakon odgovarajuće kontrole (provjere) i ocjene opravdanosti zahtjeva, modifikovati prikaz obračunskih stavki u računu.

7.2.3. Na pismeni zahtjev Pretplatnika, Elta-Kabel će vratiti naplaćeni iznos cijene u sljedećim situacijama:

a) kad je naplaćena cijena usluge u iznosu većem od ugovorenog, vraća se razlika,

b) kad je Pretplatnik zahtijevao uslugu koja nije izvršena krivicom Elta-Kabela ili nije ni započeto izvršenje te usluge-vraća se iznos plaćen za ugovorenu uslugu,

v) ako se Pretplatnik nije mogao služiti svojim pretplatničkim uređajem duže od 24 sata zbog utvrđenih tehničkih smetnji koje nisu nastale njegovom krivicom-vraća mu se pretplata za onoliko dana koliko se nije mogao služiti svojim pretplatničkim uređajem,

g) u slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, Pretplatniku se vraća pretplata za onoliko dana u posljednjem mjesecu trajanja ugovora koliko se nije koristio pretplatničkim uređajem,

d) za smetnje ili kvarove koji nisu rezultat prethodno najavljenih radova Elta-Kabela.

U slučaju prekida u pružanju usluga, Pretplatnik podnošenjem pismenog zahtjeva nadležnoj tehničkoj službi Elta-Kabela ostvaruje pravo na umanjenje računa za korištenje usluge srazmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge. Pravo na podnošenje zahtjeva za umanjenje fakturisanog iznosa Pretplatnik može da iskoristi u roku 8 dana od dana ispostavljenе fakture/računa.

7.2.4. Sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, Elta-Kabel i Pretplatnik će pokušati riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, isti će se rješavati pred nadležnim sudom, određenim pretplatničkim ugovorom.

8. NAPLATA POTRAŽIVANJA

8.1. Ukoliko Pretplatnik ne plati račun u cjelosti do dana dospijeca, Elta-Kabel će ga pismeno opomenuti. Pismena opomena može biti upućena i putem računa. Ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen Elta – Kabel može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu.

8.2. Opomena pred suspenziju ili potpuno isključenje usluge može Pretplatniku biti dostavljena samostalno ili u okviru ispostavljene mjesečne fakture za korištenje usluge. Opomenom će Pretplatnik biti eksplicitno upozoren o rokovima u kojima će usluga biti ograničena odnosno u potpunosti isključena.

8.4. Elta-Kabel može obračunati troškove ponovnog uključanja i slanja opomene u skladu sa važećim Cjenovnikom.

8.5. Ako Pretplatnik nakon privremenog isključenja usluge ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Elta-Kabel može bez dodatne obavjesti konačno trajno isključiti uslugu Pretplatniku (raskid pretplatničkog ugovora), a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

9. KORIŠTENJE OPREME I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

9.1. Terminalna oprema koju Elta-Kabel ustupa na korištenje Pretplatniku radi omogućavanja korištenja usluge u isključivom je vlasništvu Elta-Kabela. Po raskidu pretplatničkog ugovora Pretplatnik je obavezan vratiti opremu, Elta-Kabelu neoštećenu i u ispravnom stanju. Kada je korisnik kupio terminalni uređaj, može ga poslije raskida pretplatničkog odnosa koristiti na drugoj mreži.

9.2. Pretplatnik je obavezan da terminalnu opremu u skladu sa uputstvima Elta-Kabela čuva i u svakom pogledu s njom postupa sa pažnjom dobrog domaćina, kao i da obavjesti Elta-Kabel o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme.

9.3. Pretplatnik je dužan Elta-Kabelu nadoknaditi štetu nastalu na terminalnoj opremi koja je uzrokovana namjerno ili krajnjom nepažnjom, usljed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, usljed neispravnog pretplatničkog uređaja Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Elta-Kabela, kao i usljed oštećenja ili otuđenja od strane trećeg lica.

9.4. Visina štete na terminalnoj opremi utvrđuje se prema tržišnoj vrijednosti opreme na dan kad je oštećenje ustanovljeno.

9.5. Elta-Kabel ne odgovara za štetu nastalu Pretplatniku zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka koja je uzrokovana neispravnošću terminalne opreme Pretplatnika. Elta-Kabel ne odgovara Pretplatniku za nastalu štetu ako je ista uzrokovana događajem koji se smatra višom silom .

9.6. Pretplatnik je obavezan omogućiti Elta-Kabelu da u svakom trenutku pregleda i provjeri ispravnosti priključene terminalne opreme i pretplatnikovih instalacija za koje postoji opravdana sumnja da uzrokuju smetnje u Elta-Kabel mreži, kao i da se izvrši provjera da li je oprema ispravno priključena. Pretplatnik je dužan svakodnevno omogućiti Elta-Kabelu zamjenu terminalne opreme, kao i zamjenu svoje pretplatničke terminalne opreme s ispravnom odnosno odgovarajućom.

9.7. Elta-Kabel može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, u sljedećim slučajevima:

- ako je pretplatnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji a najduže do 30 dana,
- ako Pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem do 15 dana,
- ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacionoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji, ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora-do otklanjanja smetnji,
- ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacione mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji- do završetka radova,
- ako Pretolatnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljene pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos na koji je zadužen,do izmirenja duga ili raskida ugovora,
- ako Pretplatnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe- do 15 dana.

9.8. Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara Pretplatnik po pravilima solidarne odgovornosti.

10. OGRANIČENJA /PREKID KORIŠTENJA USLUGE

10.1. Pretplatnik je saglasan da Elta-Kabel ima pravo privremeno ograničiti odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog otklanjanja tehničkih smetnji/kvarova.

10.2. Elta-Kabel ima pravo da privremeno ograniči odnosno uskrati pružanje usluge, a zatim i da raskine ugovor , u slučaju kad Pretplatnik povredi ugovornu obavezu.

10.3.Elta-Kabel će prehodno obavjestiti Pretplatnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.

10.4. Elta-Kabel će na zahtjev Pretplatnika i bez posebne naknade, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti Pretplatniku: zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene

vrste brojeva koji se naplaćuju, osim poziva prema brojevima hitnih službi. Zabranu slanja ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruke) i multimedijalnih poruka (MMS poruke) u okviru usluga s dodatkom vrijednosti.

10.5. Elta-Kabel-u će omogućiti Pretplatniku da za vrijeme trajanja ograničenja korištenja telefonskih usluga, u periodu od 30 dana budu omogućeni dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i odlazni pozivi prema Elta-Kabelu.

10.6. Pretplatnicima Internet usluga Elta-Kabel može uvesti ograničenje brzine ako značajno odstupaju od prosječen upotrebe mrežnih resursa ili ako načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem.

10.7. Prilikom ograničenja u korištenju usluge distribucije RTV programa, Elta-Kabel može pretplatnicima da redukuje distribuciju broja kanala.

11. ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE

11.1. U svrhu zaštite pretplatnika, Elta-Kabel u toku svakog pojedinačnog obračunskog perioda kontrolira potrošnju i korištenje usluga od strane pretplatnika.

11.2. U slučaju da Pretplatnik neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednosti korištenja Elta-Kabel usluga u odnosu na njegovo prosječno korištenje, odnosno u slučaju opravdane sumnje na prevaru i/ili zloupotrebu korištenja Elta-Kabel usluga, Elta-Kabel će opomenuti Pretplatnik na odgovarajući način (SMS ili telefonskim putem), te može po opomeni privremeno prekinuti pružanje određene usluge ili izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme. Za utvrđivanje prekomjerne potrošnje će se koristiti sljedeći kriterijum: ukoliko je prosječna potrošnja u protekla 3 mjeseca premašena za 100% i ukoliko ta potrošnja prelazi 50 KM. Obavještenje je informativnog karaktera i Elta-Kabel ne preuzima odgovornost u slučaju da Pretplatnik ne primi obavještenje.

11.3. U slučaju privremenog prekida pružanja pojedine usluge ili privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme Elta-Kabel može uslovljavati ponovno aktiviranje pojedine usluge/pretplatničke terminalne opreme plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

11.4. Opomena korisniku o prekomjernoj potrošnji može kasniti ako je do povećanja potrošnje došlo za vrijeme korištenja usluge roaming-a, s obzirom da podatke o saobraćaju ostvarenom u roaming-u Elta-Kabel zaprima od operatora čiju mrežu Pretplatnik koristi.

12. ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA

12.1. U cilju zaštite maloljetnih lica, Elta-Kabel provodi potrebne mjere u skladu sa važećim propisima.

12.2. Elta-Kabel preduzima tehničke mjere zaštite maloljetnika putem terminalne opreme, a Pretplatnik je obavezan da vrši nadzor nad maloljetnicima koji putem njegove terminalne opreme ostvaruju pristup

Internetu i preduzima mjere tehničke zaštite televizijskih programa sa sadržajem neprimjerenim za djecu i maloljetnike. Pretplatnik je dužan da vrši nadzor nad korištenjem terminalne opreme od strane maloljetnika, što uključuje korištenje kodova za tehničku zaštitu.

13. TAJNOST PODATAKA

13.1. Elta-Kabel će prikupljati, obrađivati i čuvati identifikacione podatke o svojim Pretplatnicima u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka. Elta-Kabel će sve podatke čuvati u tajnosti neće ih ustupati drugim licima bez odobrenja Pretplatnika, te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim bazama i na drugi način radi pružanja usluga. Pristup takvim podacima Elta-Kabel može omogućiti isključivo nadležnim organima u skladu sa propisima o zakonitom presretanju telekomunikacija.

13.2. Pretplatnik potpisom ugovora daje saglasnost da Elta-Kabel može koristiti lične podatke Pretplatnika , uključujući i JMBG, na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima.

13.3. Elta-Kabel zadržava pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavještenje zabraniti.

13.4. Elta-Kabel je dužan da pri pružanju telekomunikacionih usluga obezbjedi nepovredivost i tajnost telekomunikacije i da trajno vrši kontrolu obezbjeđenja tajnosti telekomunikacija. Od načela nepovredivosti i tajnosti može da se odstupi samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim Zakonom.

13.5. Pretplatnik je upoznat da njegovi razgovori sa službom za korisnike (Call Center) mogu biti snimljeni isključivo u svrhu unapređenja rada službe za korisnike i za potrebe rješavanja prigovora. Korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u pozdravnoj poruci prilikom pozivanja službe za korisnike.

14. KORIŠTENJE USLUGA SA DODATOM VRIJEDNOŠĆU

14.1. Usluge sa dodatnom vrijednošću Elta-Kabela pruža Pretplatnicima u skladu sa važećim Cjenovnikom.

15. DRUGE PROMJENE ZA VRIJEME TRAJANJA PRETPLATNIČKOG ODNOSA

15.1. Promjena vrste usluge

15.1.1. Ukoliko Pretplatnik za vrijeme minimalnog perioda trajanja ugovora traži prelazak na drugu vrstu usluge u odnosu na onu koju koristi, promjena vrste usluge je moguća pod uslovima:

- ako Pretplatnik traži prelazak na uslugu veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida bez obaveza u pogledu ugovorne kazne/penala pod uslovom da Pretplatnik zaključi novi ugovor sa minimalnim periodom važenja računajući od datuma novog ugovora,

- ako Pretplatnik traži prelazak na paket manje vrijednosti, u pravilu se primjenjuju odredbe tačke 3.1.2. ovih Opštih uslova.

15.1.2. U slučaju prelaska na drugu vrstu usluge nakon isteka minimalnog perioda važenja ugovora, novi ugovor sadrži i obaveze iz tačke 3.1.2.

15.2. Promjena mjesta priključka/adrese

15.2.1. U slučaju preseljenja Pretplatnika na drugu lokaciju, preseljenje opreme vrši isključivo ovlaštena služba Elta-Kabela, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi Pretplatnik. Elta-Kabel nije odgovoran za promjene i eventualne prekide u korištenju usluge izazvane ovim preseljenjem, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica preseljenja priključka na drugu lokaciju.

15.2.2. U slučaju pružanja usluga koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji, Elta-Kabel ne garantuje tačnost podataka o lokaciji sa koje je upućen poziv, uključujući i poziv prema hitnim službama, ako je lokacija različita od one na kojoj je Elta-Kabel, prema pretplatničkom ugovoru, izvršio priključenje usluge.

15.2.3. O svakoj promjeni podataka iz pretplatničkog ugovora (naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl) Pretplatnik je dužan da pismeno obavijesti Elta-Kabel najkasnije 15 dana od dana nastale promjene. U protivnom, smatra se da su pismena obavještenja, uključujući i račune i druge finansijske dokumente, upućena na evidentiranu adresu Pretplatnika i uručena, bez obzira na to da li je dostava uspješno izvršena.

15.3. Promjena u nazivu pretplatnika i prenos pretplatničkog odnosa

15.3.1. Promjena u nazivu pretplatnika i prenos pretplatničkog odnosa podrazumjeva promjenu imena i/ili prezimena čija posljedica nije promjena ličnosti pretplatnika ili promjenu naziva poslovnog pretplatnika.

15.3.2. Promjena u nazivu pretplatnika realizovaće se, na zahtjev pretplatnika, promjenom u bazi podataka, bez zaključivanja ugovora.

15.3.3. Pod prenosom pretplatničkog odnosa podrazumjeva se prenos svih prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora na treće lice.

15.3.4. Pretplatnik može, bez naknade, prenijeti pretplatnički odnos u mrežu Elta-Kabela na drugog rezidencijalnog ili poslovnog pretplatnika, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u mreži Elta-Kabela na istoj lokaciji i ukoliko novi pretplatnik ispunjava sve uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa predviđene ovim Opštim uslovima. I pod uslovom da Pretplatnik izmiri dugovanja do trenutka prenosa i da novi pretplatnik nastavi koristiti usluge pod jednakim uslovima.

15.3.5. Prenos pretplatničkog odnosa u mreži Elta-Kabela sa rezidencijalnog na poslovnog pretplatnika može da se izvrši pod uslovom da se uz zahtjev priloži rješenje nadležnog organa o vlasništvu nad pravnim licem/osnivanju radnje.

15.3.6. Prenos pretplatničkog odnosa realizovaće se zaključivanjem ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa sa novim pretplatnikom.

16. TELEKOMUNIKACIONE USLUGE

Elta-Kabela jesu sve telekomunikacione usluge koje Elta-Kabel pruža na tržištu, a posebno Internet usluge, telefonske usluge u fiksnoj i mobilnoj telekomunikacijskoj mreži i usluge distribucije RTV programa.

16.1. Internet usluga

16.1.1. Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje ISP nudi na tržištu pravnim ili fizičkim osobama, uključujući i Internet klubove.

16.1.2. Internet usluga omogućava korisnicima da pristupe globalnom Internetu, razmjenjuju poruke, pretražuju Web stranice, prenose fajlove, obavljaju interaktivnu konverzaciju, pristupaju drugim računarima i koriste druge usluge koje su na rasplaganju na internetu.

16.1.3. Ponuda Elta-Kabela sadrži dodjelu i internet domena i WEB/mail hostinga.

16.1.4. Elta-Kabel nudi i uslugu Direktnog pristupa internetu koja se obezbeđuje poslovnim i fizičkim Pretplatnicima.

16.1.5. Za pružanje internet usluga primjenjuju se i druge odredbe ovih Opštih uslova. Na odnose koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima, primjenjuju se važeći propisi Republike Srpske, Bosne i Hercegovine, propisi međunarodnog prava iz oblasti koju je prihvatio pružalac usluga.

16.1.6. Usluga interneta koju Pretplatnik odabere podrazumjeva korišćenje kako kablovskog interneta tako i bežičnog interneta (odabirom određenog Internet paketa).

16.1.7. Pretplatnik je odgovoran lično, disciplinski, prekršajno pa i krivično, za eventualne negativne posljedice koje je izazvao svojim ponašanjem tokom korištenja internet usluga Elta-Kabela.

16.1.8. Neprihvatljivim odnosno nedozvoljenim ponašanjem pri korištenju usluga podrazumjeva se svako ponašanje suprotno važećim pravnim i tehničkim propisima RS i BiH kao i međunarodnim propisima, ugovorima, konvencijama, uputstvima i slično, a naročito:

1. ako se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup;
2. ako se njime vrši povreda autorskih, industrijskih i drugih prava;

3. ako se njime vrši djelo nelojalne konkurencije;
4. ako se njime vrijeđaju i ugrožavaju tuđa prava;
5. ako se njime vrši zloupotreba maloljetnih lica putem Interneta.

16.1.9. Pod neprihvatljivim odnosno nedozvoljenim ponašanjem podrazumjeva se i:

- instaliranje, distribucija, oglašavanje, prenos ili na drugi način činjenje dostupnim „piratskih“ ili drugih softverskih proizvoda koji nisu licencirani na odgovarajući način.
- narušanje sigurnosti ili remećenje Internet komunikacije. Ovo se prije svega odnosi na pristupanje podacima koji nisu direktno upućeni korisniku, logovanje na server ili tuđi korisnički nalog kada korisnik nema eksplicitno ovlaštenje da može da istima pristupi. Primjeri remećenja komunikacije su: skeniranje portova, „flood pings“, „packet spoofing“, lažne routing informacije i sl.
- postupci koji spriječavaju ili ograničavaju rad drugih korisnika Internet usluga Elta-Kabela i drugih provajdera, generisanjem prekomjernog mrežnog saobraćaja automatskim ili manuelnim operacijama, koji ne spadaju u uobičajeno korištenje Internet usluga.-rad sa destruktivnim i opstruktivnim programima na internet(Internet virusi, Internet trojanski konj, internet crvi i dr.).
- zloupotreba autorizacije korisnika, mreže i naloga.
- uznemirivanje načinom izražavanja i količinom poruka.
- korištenje programa, skripti, komandi ili slanja poruka u cilju ometanja ili onemogućavanja sesije drugog Pretplatnika.
- kreiranje ili prosljeđivanje lančanih pisama ili piramidalnih šema, kao i slanje istovjetnih neželjenih poruka na veliki broj adresa.
- neautorizovani pokušaji pristupa ili pristupanje tuđem nalogu, sadržaju, njegova promjena ili brisanje,ili bilo kakva prerada sadržaja.
- svako drugo ponašanje koje narušava integritet i privatnost Pretplatnika internet usluge Elta-Kabela i drugih provajdera.

16.1.10. Elta-Kabel neće samoincijativno pratiti rad korisnika s ciljem provjeravanja poštovanja pravila ponašanja vezanih za korištenje interneta. Isto će se vršiti samo po prijavi ili upozorenju administratora. Prijavu može poslati svako lice na adresu elta@elta-kabel.com a ona mora sadržavati:

1. IP adresu izvornu i odredišnu,
2. što potpunije podatke o nedozvoljenom odnosno neprihvatljivom ponašanju.

16.1.11. Elta-Kabel će po prijemu prijave i nakon što bude detaljno razmotrena, a nedozvoljeno ponašanje utvrđeno, zavisno od vrste i težine učinjene povrede:

1. poslati pismeno upozorenje korisniku,
2. blokirati određeni Internet saobraćaj,
3. suspendovati korisnikov pristup Internetu,
4. trajno zatvoriti korisnikov nalog,
5. pokrenuti odgovarajući pravni postupak protiv korisnika i tražiti naknadu štete ako je ista pričinjena Elta-Kabel utvrđen nedozvoljenim radnjama korisnika,
6. ako je Elta-Kabel tužen zbog nedozvoljenih radnji nekog od korisnika, Elta-Kabel će od istog zahtjevati naknadu pričinjene materijalne i nematerijalne štete prouzrokovane njegovim ponašanjem.

16.1.12. Elta-Kabel će učiniti dostupnim nadležnim organima sve relevantne podatke i informacije ukoliko za to postoji zakonska obaveza. Elta-Kabel će sarađivati sa nadležnim istražnim, sudskim i drugim organima u slučaju optužbi za nedozvoljeno korištenje usluga Elta-Kabela.

16.1.13. Internet je internacionalna mreža koju Elta-Kabel direktno ne kontroliše već je na istu samo vezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koju direktno ne kontroliše. Pretplatnik prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema Elta-Kabel mreže postoji mogućnost da Internet usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

16.1.14. Pretplatnik koristi Internet usluge isključivo na svoj rizik. Elta-Kabel ne daje garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje Pretplatnik pretrpi korištenjem usluge, programskog paketa i Interneta.

16.1.15. Elta-Kabel je dužan postojećim pretplatnicima svojih Internet usluga dostaviti pismenu obavjest o nastupanjućim izmjenama poslovanja i cijena, što se može učiniti putem računa za plaćanje usluga.

16.1.16. Rok na koji se obavezuje Pretplatnik posebnom ponudom ili paketom usluge ne može ni u jednom slučaju biti duži od 24 mjeseca. Za vrijeme trajanja minimalnog perioda trajanja ugovora uslovi pružanja usluge Pretplatniku su nepromjenjivi, osim u situaciji da su ti uslovi povoljniji za Pretplatnika. Prestankom minimalnog perioda trajanja ugovora, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja. Prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, Pretplatnik može raskinuti ugovor pod uslovom da izmiri cjelokupan preostali ugovoreni iznos nevezano da li je korisnik koristio uslugu.

16.1.17. Elta-Kabel je dužan pružiti usluge u skladu sa reklamiranim kvalitetom i karakteristikama.

16.1.18. Internet usluga mora omogućiti krajnjem korisniku neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu. Izuzetak čine sadržaji ili usluge čije bi korištenje zasnovalo izričitu protivpravnost ili krivično djelo.

16.1.19. ISP je dužan da na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni i nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opšta sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

16.1.20. Elta-Kabel preporučuje Pretplatniku sljedeće tehničke mjere zaštite kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj komunikacije: dozvoljene mjere enkripcije, korištenje lozinki, korištenje SSL/TLS protokol, kodove za tehničku zaštitu.

16.1.21. Pretplatnik koji je zaključio ugovor o korištenju Internet usluge ima pravo da u slučaju raskida tog ugovora nastavi korištenje email adrese koju je do tada koristio. O tom korištenju zaključuje se poseban ugovor a cijena te usluge je regulisana Cjenovnikom.

16.2. USLUGA FIKSNE TELEFONIJE

16.2.1. 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.

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

16.2.3. 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.

16.2.4. Govorna telefonska usluga Elta-Kabela predstavlja javnu fiksnu telefonsku uslugu koja omogućava ostvarivanje poziva unutar fiksne mreže Elta-Kabela kao i između mreže Elta-Kabela i drugih operatora, kako u nacionalnom tako i u međunarodnom saobraćaju. Vrste telefonskog saobraćaja:

- telefonski saobraćaj unutar mreže Elta-Kabela,
- telefonski saobraćaj prema fiksnim mrežama drugih operatora u BiH,
- telefonski saobraćaj prema drugim mobilnim mrežama u BiH,
- međunarodni telefonski saobraćaj.

16.2.5. Usluga 070 telefonije (nomadska telefonija) omogućava Pretplatniku, u skladu s propisima Agencije, koristi fiksne telefonske usluge putem negografskog broja na bilo kojoj lokaciji u BiH. Pretplatnik uslugu nomadske telefonije koristi po uslovima i cijenama predviđenim Cjenovnikom za ovu

uslugu i pozitivnim propisima.

16.2.6. Elta-Kabel obezbjeđuje uslugu davanja informacija iz imenika telefonskih brojeva, u koji se unose podaci o imenu i prezimenu/nazivu, adresi i pretplatničkom broju. Imenik telefonskih brojeva je dostupan pozivom na broj **11812**. Pretplatnik može zahtjevati da se njegov pretplatnički broj ne unosi u telefonski imenik, a Elta-Kabel je dužan da udovolji zahtjevu pretplatnika.

Nomad prepaid usluga

16.2.7. "Elta Nomad prepaid" je usluga koja omogućava Pretplatniku da, koristi fiksne telefonske usluge putem negeografskog broja na bilo kojoj lokaciji u BiH. Pretplatnik uslugu nomadske telefonije koristi po uslovima i cijenama predviđenim Cjenovnikom za ovu uslugu.

16.2.8. Usluga se može koristiti putem SIP klijenta. Za korištenje usluge je neophodan pristup Elta mreži/internetu.

16.2.9. Numeracija za prepaid fiksnu telefoniju je 070/xxx-xxx

16.2.10. Vrsta usluge:

- Način plaćanja: prepaid – plaćanje unaprijed;
- Po definisanom trajanju ugovora: bez obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora;
- Geografski opseg pružanja: domaći telekomunikacijski saobraćaj;
- Tip lokacije korisnika: nomadska (seljiva) telekomunikacijska usluga.

16.2.11. Korištenje usluge omogućava pristup svim brojevima u nacionalnom telefonskom saobraćaju.

16.2.12. Usluga je po načinu plaćanja prepaid:

- uplata za korištenje fiksne telefonije vrši se unaprijed;
- korištenje usluge naplaćuje se u skladu sa važećim Cjenovnikom;
- korisnikov prepaid račun najprije se umanjuje za iznos mjesečne pretplate, nakon čega se umanjuje za količinu ostvarenog telefonskog saobraćaja.

16.2.13. Elta-Kabel održava automatski sistem koji obezbjeđuje da uplate koje korisnik izvrši na njegov račun uredno rasknjižava u skladu sa korištenjem telefonskog saobraćaja i važećim Cjenovnikom.

16.2.14. Tehnički zahtjev za korištenje usluge: usluga se može koristiti putem SIP uređaja. Elta-Kabel ne daje opremu, korisnik sam odlučuje koji SIP uređaj će koristiti, zatim uslugu instalira na svom SIP klijentu. Elta-Kabel će davati podršku za instalaciju usluge putem gotovih uputstava za standardne SIP klijente i rješavanjem problema registracije kod nestandardnih SIP klijenata.

16.2.15. Pozivi hitnim službama: Elta-Kabel će sve pozive, nezavisno od lokacije korisnika usmjeravati u pozivni centar na osnovu lokacije iz korisničkog ugovora. U slučaju pružanja usluga koje se temelje na IP (internet protokol) tehnologiji, Elta-Kabel ne garantuje tačnost podataka o lokaciji sa koje je upućen poziv, uključujući i poziv prema hitnim službama, ako je lokacija različita od one na kojoj je Elta-Kabel prema pretplatničkom ugovoru, izvršio priključenje usluge.

16.3. USLUGA DISTRIBUCIJE RADIO I TV PROGRAMA

16.3.1. Elta-Kabel je dužan da u okviru kablovskog ili bežičnog distributivnog sistema u osnovnom paketu distribuiraju najmanje 36 RTV programa standardnog kvaliteta, prema važećim normativima.

16.3.2. Distribuirane kanale čine svi javni državni servisi, te odabrani regionalni i lokalni kanali koji zadovoljavaju i potrebne tehničke uslove prijema na datoj lokaciji, a ostatak popunjavaju ostali kanali sa komercijalnih satelita i drugih vidova prijema, odabrani tako da budu raznovrsni po žanru i po jeziku emitovanja.

16.3.3. Elta-Kabel ima pravo na proširenje odnosno izmjenu ponude, na način da pojedine kanale isključi ili uključi u ponudu distribucije. Elta-Kabel ima pravo emitovanja svog info kanala, u skladu sa zakonom. U slučaju izmjene programa, Elta-Kabel je obavezan da unaprijed obavijesti Pretplatnike o novoj programskoj shemi.

16.3.4. Uslugu distribucije radio i TV programa Elta-Kabel pruža kablovskom i bežičnom tehnologijom.

16.3.5. Prilikom instalacije i aktiviranja priključka, Elta-Kabel će Pretplatnika upoznati s važećim spiskom i rasporedom distribuiranih kanala.

16.3.6. Elta-Kabel je obavezan da se prilikom pružanja usluge distribucije radio i TV programa pridržava svih obaveza u vezi zaštite autorskih prava vlasnika sadržaja. Pretplatnik razumije i saglasan je sa obavezom Elta-Kabela da u cilju zaštite autorskih prava zatamni sadržaje pojedinih kanala.

16.3.7. Elta-Kabel je obavezan da preduzima mjere tehničke zaštite televizijskih programa sa sadržajem neprimjerenim za djecu i maloljetnike. Kako bi se obezbijedila potpuna zaštita maloljetnika od pristupa neprimjerenom sadržaju, Pretplatnik je obavezan da vrši nadzor nad korišćenjem terminalne opreme od strane maloljetnika, što uključuje i korišćenje kodova za tehničku zaštitu.

16.3.8. Pretplatnik ima pravo da, ukoliko smatra da je Elta-Kabel distribuirao program sa štetnim sadržajem, o istom podnese prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije.

16.3.9. Za sve odnose između Elta-Kabela i Pretplatnika koji su vezani za uslugu distribucije radio i TV programa, primjenjuju se odredbe Opštih uslova Elta-Kabela d.o.o.

16.4. USLUGA MOBILNE TELEFONIJE

16.4.1. Pod uslugama mobilne telefonije podrazumjevaju se usluge koje omogućavaju govornu telefonsku uslugu, SMS i MMS komunikaciju i prenos podataka, kao i druge usluge sadržane u Cjenovniku.

16.4.2. Usluga mobilne telefonije pruža se kao prepaid, postpaid i u sastavu neke od integriranih usluga Elta-Kabela.

16.4.3. Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prenosa govora u realnom vremenu unutar mreže Elta-Kabela te prema drugim telekomunikacionim operatorima u domaćem i međunarodnom saobraćaju.

16.4.4. SMS usluga omogućuje pretplatniku da daje i prima alfanumeričke tekstualne poruke dužine do 160 karaktera.

16.4.5. MMS usluga omogućuje pretplatniku uslugu slanja i primanja multimedijalnih poruka (tekst, fotografije, muzika i video zapisi).

16.4.6. Usluga prenosa podataka omogućava pretplatniku prenos podataka tehnikom komutacije paketa u mrežama oslonjenim na IP protokol.

16.4.7. Uslugu mobilne telefonije pretplatnik može da koristi u domaćem i međunarodnom telefonskom saobraćaju putem GSM/UMTS mreže operatora u Bosni i Hercegovini i inostranstvu.

Prava i obaveze

16.4.8. Elta-Kabel zadržava pravo da usluge mobilne telefonije pruža na principu postpaid, prepaid principu i u sastavu neke od integriranih usluga.

16.4.9. U slučaju da iz bilo kojeg razloga Elta-Kabelu postane nemoguće pružati usluge mobilne telefonije, sva prava i obaveze po ugovoru preuće drugi licencirani operator mobilne telefonije, u skladu sa svojom ponudom. Ukoliko ponuda drugog operatora za pretplatnika bude nepovoljnija od ponude Elta-Kabela, pretplatnik ima pravo otkaza ovog ugovora u skladu sa važećim propisima.

16.4.10. Sva prava i obaveze pretplatnika i Elta-Kabela u pogledu kupovine mobilnih telefona pod posebnim uslovima će se regulisati posebnim ugovorom koje će ugovorne strane zaključiti, uključujući i ograničenje korištenja terminalne opreme u drugim mrežama u minimalnom period trajanja ugovora, uvažavaju i pozitivno pravne propise iz oblasti telekomunikacija. Elta-Kabel je obavezan da po isteku minimalnog perioda važenja ugovora na zahtjev Pretplatnika ukloni ograničenje korištenja terminalne opreme u drugim mrežama.

SIM kartica

16.4.11. Nakon zaključivanja ugovora o korištenju usluge mobilne telefonije, Elta-Kabel Pretplatniku dodjeljuje SIM karticu u svrhu korištenja usluga mobilne mreže.

16.4.12. Prilikom instalacije u terminalni uređaj, Pretplatnik je dužan pridržavati se uputstva proizvođa, terminalni uređaj mora biti kompatibilan sa SIM karticom.

16.4.13. Pretplatnik je dužan držati u tajnosti broj svoje SIM kartice, kao i PIN/PUK šifre i sve druge identifikacione šifre dodijeljene za potrebu pružanja usluge.

16.4.14. Korisnik je obavezan SIM karticu koristiti sa dužnom pažnjom, čuvati je od oštećenja, gubitka (uključujući krađu) i druge štete.

16.4.15. U slučaju gubitku Pretplatnik ima pravo i obavezu da bez odlaganja telefonskim putem zahtjeva privremeno isključenje, uz obavezu da saopšti identifikacione podatke na osnovu kojih je moguće nesporno utvrditi njegov identitet.

16.4.16. Elta-Kabel će po zahtjevu Pretplatnika za privremeno isključenje u pravilu postupiti odmah, a najkasnije u roku od 30 minuta od prijema zahtjeva.

16.4.17. Zamjena izgubljene ili oštećenje SIM kartice će se izvršiti na pismeni zahtjev Pretplatnika u Prodajnom mjestu Elta-Kabela.

16.4.18. Troškove privremenog isključenja i izdavanja zamjenske SIM krtice snosi Pretplatnik u skladu sa Cjenovnikom i ovim Opštim uslovima, osim ako je testiranje utvrđeno da oštećenje kartice nije uzrokovano nepravilnim korištenjem od strane Pretplatnika.

16.4.19. Elta-Kabel neće biti odgovoran Pretplatniku ili trećoj osobi za štetu nastalu usljed nepravilnog korištenja kartice, gubitka ili krađe SIM kartice ili lažne prijave.

Usluge roaming

16.4.20. Roaming je usluga kojom se Pretplatniku mobilne telefonije omogućava da svoj mobilni telefon i SIM karticu koristi u nacionalnim mobilnim mrežama (M:tel i BH Telekom) kao i u mobilnim mrežama u stranim zemljama (inostranstvu), ukoliko je operator čiju mrežu Elta-Kabel koristi zaključio bilateralni ugovor sa pružaocem usluga mobilne telefonije iz te zemlje. Pretplatnik se obavezuje da će pri korištenju usluga u mrežama drugih mobilnih operatera poštovati važeće uslove operatera čija je mreža korištena.

16.4.21. U okviru Cjenovika Elta-Kabela-a sadržana je i cijena usluga koje Elta-Kabel-ov Pretplatnik koristi dok se nalazi u mreži drugog nacionalnog ili inostranog mobilnog opertera.

16.4.22. Elta-Kabel nije odgovoran za kvalitet, sigurnost i ponudu usluga od strane drugih operatera po osnovu korištenja usluge roaming saobraćaja, za kašnjenje i tačnost obračuna o korištenju usluge, kao ni za druge eventualne greške o podacima dobijenim od strane drugih operatera, na osnovu kojih se vrši obračun usluga izvršenih Pretplatniku.

Posebni uslovi za pružanje usluge

16.4.23. U skladu sa tačkom 11.2. ovih Opštih uslova Elta-Kabel će putem SMS ili telefonskog poziva upozoriti pretplatnika na prekomjernu potrošnju.

16.4.24. Pretplatnik je dužan da u roku od tri dana od dana prijema upozorenja na prekomjernu potrošnju isplati uplatu postojećeg duga ili položi drugo sredstvo obezbeđenja plaćanja, u suprotnom Elta-Kabel može privremeno ograničiti pružanje usluga.

16.4.25. Imajući u vidu u vidu mogućnost odloženog prijema podataka o potrošnji Pretplatnika u roaming, kao i mogućnost povećane i nekontrolisanje potrošnje Elata-Kabel će uložiti sve razumne napore da onemogući dnevnu potrošnju u iznosu većem od 150 KM.

16.4.26. Svaka od govornih tarifa haloo elta je nadopunjena postojanjem limita potrošnje.

Limit potrošnje predstavlja zbirni iznos, odnosno ukupnu potrošnju svih usluga mobilne telefonije haloo elta u tekućem mjesecu, a razlikuju se dva limita potrošnje.

Definisani prvi limit potrošnje po pojedinačnom pretplatničkom priključku za govorne tarife haloo elta iznosi 150,00 KM (bez PDV-a), a drugi limit potrošnje po pojedinačnom pretplatničkom priključku za govorne tarife haloo elta iznosi 200,00 KM (bez PDV-a). Navedeni limiti potrošnje vrijede u prva dva (2) mjeseca pretplatničkog odnosa tj. do podmirenja 2 mjesečna računa za korištenje usluga haloo elta.

17. STUPANJE NA SNAGU

Ovi Uslovi poslovanja objavljuju se na sajtu Elta-Kabela dana 16.01.2015.godine, a primjenjuju se od 16.02.2015. godine.