



**OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE  
TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA**

# OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

Telekomunikacije Elta-Kabel d.o.o. Doboj

## SADRŽAJ

1. PREDMET OPŠTIH USLOVA ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA .....	3
2. POJMOVI I DEFINICIJE .....	3
3. PRINCIPI PRUŽANJA USLUGA .....	8
4. RADNO VRIJEME .....	9
5. IDENTIFIKACIJA PRETPLATNIKA .....	9
6. POLITIKA PRIVATNOSTI .....	9
7. IMENIK .....	11
8. DODJELA TELEFONSKIH BROJEVA .....	11
9. ZLOUPOTREBA USLUGA I NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA .....	12
10. TERMINALNA OPREMA .....	13
11. CJENOVNIK I USLOVI POSLOVANJA .....	15
12. RAČUN I USLOVI PLAĆANJA .....	17
13. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA .....	18
14. REALIZACIJA ZAHTJEVA I TRAJANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA .....	20
15. USLUGE KOJE SAMIM UKLJUČIVANJEM/DODJELJIVANJEM MOGU PROUZROKOVATI TROŠKOVE PRETPLATNIKU/ KORISNIKU ILI TREĆOJ STRANI .....	21
16. PRESELJENJE PRETPLATNIČKE TERMINALNE OPREME .....	22
17. PROMJENA U NAZIVU PRETPLATNIKA I PRENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA .....	22
18. PROMJENE PODATAKA O PRETPLATNIKU .....	23
19. ISPIS RAČUNA ZA PRUŽENE USLUGE .....	23
20. ZABRANA ODLAZNIH POZIVA .....	23
21. PRENOSIVOST TELEFONSKIH BROJEVA I IZBOR I PRETHODNI IZBOR OPERATORA .....	24
22. ODGOVORNOST I RJEŠAVANJE SPOROVA .....	27
23. ZAHTJEVI ZA NAKNADU ŠTETE .....	28
24. SMETNJE U MREŽI ELTA-KABEL-A .....	28
25. KVALITET USLUGE .....	29
26. NAPLATA POTRAŽIVANJA .....	30
27. RJEŠAVANJE PRIGOVORA PRETPLATNIKA .....	31
28. PRIVREMENO ISKLJUČENJE PRETPLATNIČKE TERMINALNE OPREME/ USLUGE PRIVREMENI PREKID PRUŽANJA USLUGE .....	32
29. PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA .....	33
30. ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE .....	34
31. PRUŽANJE USLUGE POD POSEBNIM USLOVIMA .....	35
32. USLUGE ELTA-KABEL-A .....	35
33. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE .....	40

## OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

### 1. PREDMET OPŠTIH USLOVA ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

1) Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korišćenjem telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: usluga) između Elta-Kabel d.o.o. Doboj (u daljem tekstu: Elta-Kabel) kao pružaoca telekomunikacionih usluga i pretplatnika usluga Elta-Kabel-a koji koriste usluge isključivo za svoje potrebe.

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 dovolje ili druga odobrenja od Regulatorne agencije za komunikacije BiH (Agencija) kao nadležnog regulatornog tijela. Pružanje navedenih usluga se može vršiti i u vidu paketa, putem odgovarajuće opreme kablovskom odnosno bežičnom mrežom.

3) Odredbe ovih Opštih uslova se primjenjuju na sve vrste usluga. Izuzetno, ukoliko je to u tekstu Opštih uslova naznačeno, pojedine odredbe, iz razloga specifičnosti pružanja određenih usluga, primjenjuju se samo na te usluge.

4) Na sve međusobne odnose koji nisu regulisani ovim Opštim uslovima primjenjivaće se važeći zakonski i podzakonski propisi. U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnost sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja Javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primjenjivati odredbe pravila 69/2013.

5) Elta-Kabel može Posebnim uslovima utvrditi povoljnije uslove za pružanje telekomunikacionih usluga korisnicima od onih koji su utvrđeni ovim Opštim uslovima.

6) Ako pružanje neke usluge nije regulisano Opštim uslovima, Elta-Kabel i pretplatnici mogu međusobno da dogovore način pružanja tih usluga. Način pružanja usluga reguliše se ugovorom. Pružanje tih usluga mora da bude regulisano u duhu ovih Opštih uslova.

### 2. POJMOVI I DEFINICIJE

1) Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sledeća značenja:

1. **"Agencija"** označava Regulatornu agenciju za komunikacije BiH

2. **„GPON (Gigabit Passive optical Network)“** označava tehnologiju distribucije telekomunikacionih usluga do krajnjeg pretplatnika/korisnika, posredstvom optičke mreže koja pruža mogućnost realizacije i simetričnih i asimetričnih brzina i u smjeru ka pretplatniku/korisniku i u smjeru od pretplatnika/korisnika,

3. "**audiovizuelna medijska usluga na zahtjev**" (Video on demand) označava nelinearnu audiovizuelnu medijsku uslugu koju pruža pružatelj ove medijske usluge u svrhu gledanja programa u trenutku kojeg odabere pretplatnik/korisnik ove usluge i na osnovu ličnog izbora pretplatnika/korisnika ove usluge iz kataloga programa sačinjenog od strane pružatelja ove medijske usluge,
4. "**autorizacija**" označava proces kojim se provjeravaju prava pristupa resursima mreže pretplatniku/korisniku koji ostvari konekciju na bilo koji čvor mreže,
5. "**geografski broj**" je broj iz nacionalnog plana numeracije čiji dio cifara ima geografsko značenje, koji se koristi za usmjeravanje poziva na fizičko mjesto terminalne tačke mreže,
6. "**DNS**" (Domain Name System), označava Servis/Server sistem koji obezbjeđuje prevođenje logičkih, decimalnih IP adresa u odgovarajuća imena domena i obrnuto, sa ciljem lakšeg pronalaska odgovarajućeg sadržaja i/ili korespodenta na Internetu,
7. "**dodatne usluge**" predstavljaju dopunu ili dodatak na osnovne usluge i ne mogu se koristiti bez osnovnih usluga (npr. CLIP - Prikazivanje identifikacije pozivajućeg pretplatnika),
8. "**Distribucija RTV programa**" predstavlja distribuciju radio i televizijskih programa krajnjem pretplatniku kablovskim ili bežičnim putem,
9. "**domen**" označava logično i jedinstveno ime kojim je na Internetu predstavljan pretplatnik ili grupa pretplatnika, a sastoji se od određenog broja alfanumeričkih znakova,
10. "**elektronski programski vodič (EPG)**" je usluga pridodata digitalnom prenosu medijskih sadržaja (IPTV) koja korisniku omogućava jednostavno pretraživanje medijskih sadržaja i usluga,
11. "**izbor operatora**" označava mogućnost da pretplatnici biranjem pristupnog pozivnog koda prilikom svakog poziva odaberu operatora preko kojeg će obaviti poziv
12. "**iznajmljeni vod**" označava pružanje za javnost transparentnog prenosnog kapaciteta između dvije priključne tačke u telekomunikacionoj mreži bez funkcije prespajanja kojeg pretplatnik/korisnik može kontrolisati kao dio iznajmljenog voda,
13. "**imenik**" označava, u vezi sa javnom telekomunikacionom uslugom, spisak pretplatnika koji sadrži imena, nazive, adrese i telefonske brojeve lica koja se putem te usluge mogu kontaktirati, izuzev pretplatnika koji su izričito zabranili unošenje svojih podataka u imenik,
14. "**Internet**" je globalna komunikaciona mreža koja omogućuje međusobno povezivanje velikog broja različitih mreža i uređaja putem zajedničkog protokola,
15. "**Internet protokol**" predstavlja mrežni protokol za prenos podataka trećeg sloja OSI referentnog modela, kojeg koriste uređaji unutar računarske mreže za uspostavu komunikacije,

16. "**Internet usluga**" predstavlja uslugu javno dostupnog, komercijalnog davanja pristupa Internetu,
17. "**IP adresa**" označava 32 bit-nu ili 128 bit-nu adresu koja se dodjeljuje svakom uređaju unutar mreže koja koristi Internet protokol za komunikaciju,
18. "**IPTV**" (Internet Protocol Television) predstavlja sistem preko kojeg se isporučuju interaktivni multimedijalni servisi (televizija, video, audio, podaci) korišćenjem Internet protokola preko paketski komutirane mreže,
19. "**ISDN**" (Integrated Services Digital Network) označava digitalnu mrežu sa integrisanim servisima,
20. "**javna telekomunikaciona mreža**" je telekomunikaciona mreža koja se upotpunosti ili uglavnom koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga,
21. "**javna telekomunikaciona usluga**" označava uslugu koja se pruža uz naknadu, a koja se u cijelosti ili uglavnom sastoji u prenošenju signala na telekomunikacionim mrežama, uključujući ali neograničavajući se na fiksnu mrežu, kao i mrežu za prenos podataka,
22. "**javna telefonska govornica**" označava telefon dostupan javnosti gdje se upotreba plaća sredstvima kao što su kovanice, kreditne/debitne kartice ili unaprijed plaćene kartice,
23. "**javna usluga prenosa podataka**" je javna telekomunikaciona usluga koja se pruža pretplatnicima/korisnicima preko javne mreže za prenos podataka,
24. "**javna fiksna telekomunikaciona mreža**" je telekomunikaciona mreža koja se u cjelini 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,
25. "**javna fiksna telefonska usluga**" predstavlja uslugu koja je krajnjem pretplatniku/korisniku na fiksnoj lokaciji dostupna za upućivanje i prijem nacionalnih i međunarodnih poziva i pristup hitnim službama biranjem brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog telefonskog plana brojeva,
26. "**korisnik usluga**" je pravno ili fizičko lice koje koristi javno dostupnu telekomunikacionu uslugu ili zahtijeva tu uslugu, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge,
27. "**korisničko ime**" je skup alfanumeričkih znakova koji, jednoznačno predstavljaju korisnika u interakciji sa sistemom,
28. "**kontinuirana usluga**" je usluga koja se pruža tokom više obračunskih perioda,
29. "**lozinka**" je skup alfanumeričkih znakova koja predstavlja najvažniji element autorizacije pristupa na mrežu,

30. "**međunarodna telekomunikaciona usluga**" označava telekomunikaciju koja je ostvarena između pretplatnika/korisnika iz Bosne i Hercegovine i pretplatnika/korisnika iz inostranstva radi pružanja telekomunikacione usluge.

31. „**MMDS (Multichannel Multipoint Distribution Service)**“ označava tehnologiju distribucije telekomunikacionih usluga (TV) do krajnjeg pretplatnika/korisnika, posredstvom radio predajnika,

32. "**MPLS**" (Multiprotocol Label Switching) predstavlja multiprotokolarni mehanizam za prenos i usmjeravanje podataka u paketskim mrežama visokih performansi koji koristi dodjeljivanje labela za usmjeravanje podataka od jednog ka drugom mrežnom čvoru,

33. "**mreža Elta-Kabel-a/Elta-Kabel mreža**", u smislu ovih Opštih uslova, označava javnu telekomunikacionu mrežu Elta-Kabel-a,

34. "**mrežna terminalna oprema**" je telekomunikaciona oprema Elta-Kabel-a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu i priključnu tačku u mrežu Elta-Kabel-a, te kao takva predstavlja sastavni dio mreže Elta-Kabel-a,

35. "**negeografski broj**" je broj iz nacionalnog plana numeracije koji nije geografski,

36. "**operator**" je pravno lice kojem je od strane nadležnog organa dodjeljena neka od dozvola za pružanje javnih telekomunikacionih usluga ili koje je pravo na obavljanje djelatnosti steklo po osnovu zakonskih i podzakonskih propisa,

37. "**operator usluga sa dodatnom vrijednošću**" označava lice koje pruža uslugu s dodatnom vrijednošću krajnjem pretplatniku/korisniku u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima,

38. "**poslovni korisnik**" je bilo koje pravno ili fizičko lice koje koristi javno dostupnu telekomunikacionu uslugu ili zahtijeva tu uslugu, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge, a nije rezidencijalni korisnik,

39. "**poslovni pretplatnik**" je bilo koje pravno ili fizičko lice koje je zaključilo ugovor sa Elta-Kabel-om radi korišćenja telekomunikacionih usluga koje su predmet ovih Opštih uslova, a nije rezidencijalni pretplatnik,

40. "**postpaid usluga**" je telekomunikaciona usluga kod koje se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda i koja se pruža poznatom pretplatniku/korisniku

41. "**POTS**" (Plain old telephony service) standardni telefonski servis u fiksnoj mreži baziran na analognom prenosu signala,

42. "**poziv**" je veza, uspostavljena putem javno dostupne telekomunikacione usluge, koja omogućava dvosmjernu glasovnu komunikaciju u realnom vremenu,

43. "**prepaid usluga**" je telekomunikaciona usluga kod koje se plaćanje vrši unaprijed,

44. "**prethodni izbor operatora**" označava mogućnost da pretplatnici odaberu operatora preko kojeg će obavljati određenu kategoriju javno dostupnih telefonskih usluga, a da pretplatnik ne mora prilikom poziva birati pristupni kod,
45. "**priključna tačka**" označava, kada je u pitanju telekomunikaciona mreža, skup fizičkih priključaka sa njihovim priključnim tehničkim specifikacijama, koji su dio te telekomunikacione mreže i koji su neophodni za pristup i efikasnu komunikaciju putem te mreže,
46. "**pristupna brzina**" (Access Rate), je maksimalni broj bita koje terminalna oprema na strain pretplatnika/korisnika može slati (primati) u telekomunikacionu mrežu u jednoj sekundi,
47. "**pretplatnička terminalna oprema**" je pretplatnička oprema, koja uključuje i kućnu instalaciju u objektu na lokaciji pretplatnika, a koja je direktno ili indirektno priključena na mrežu Elta-Kabel-a preko mrežne terminale opreme,
48. "**pretplatnički ugovor**" označava ugovor između Elta-Kabel-a i pretplatnika kojim se uređuju međusobni odnosi vezani za pružanje/korišćenje usluge.
49. "**pretplatnik**" je bilo koje pravno ili fizičko lice koje je zaključilo ugovor sa Elta-Kabel-om radi korišćenja telekomunikacionih usluga koje su predmet ovih Opštih uslova,
50. "**rezidencijalni korisnik**" je fizičko lice koje koristi javno dostupnu telekomunikacionu uslugu ili zahtijeva tu uslugu, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge, u svrhe koje nisu namjenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti,
51. "**rezidencijalni pretplatnik**" je bilo koje fizičko lice koje je zaključilo ugovor sa Elta-Kabel-om radi korišćenja telekomunikacionih usluga koje su predmet ovih Opštih uslova u svrhe koje nisu namjenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti,
52. "**SMS**" (Short message service - servis kratkih poruka) predstavlja servis koji omogućava slanje i prijem kratkih alfanumeričkih poruka putem mobilnog telefona,
53. "**telekomunikaciona mreža**" označava prenosne sisteme i, kada je primjenjivo, opremu za komutaciju ili usmjeravanje poziva i podataka, te druga sredstva koja omogućavaju prenos električnog signala putem žice, optičkih kablova, radijskim, ili bilo kojim drugim elektromagnetnim putem, uključujući ali se ne ograničavajući na satelitske mreže kao i fiksne zemaljske mreže,
54. "**usluga sa dodatnom vrijednošću**" – je usluga s posebnom tarifom kojoj se pristupa putem negeografskih brojeva ili posebnih kodova iz plana numeracije, a u svrhu pružanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja i/ili usluga u okviru tog sadržaja koje ne spadaju u javne telekomunikacione usluge

55. "fiksna mreža Elta-Kabel-a", u smislu ovih Opštih uslova, označava javnu fiksnu telekomunikacionu mrežu Elta-Kabel-a,

56. "HFC (hybrid Fiber/Coax)" označava tehnologiju distribucije telekomunikacionih usluga do krajnjeg pretplatnika/ korisnika, posredstvom kombinacije optičke i koaksijalne mreže

57. "KKS usluga (KABLOVSKI KOMUNIKACIJSKI SISTEM)" Elta-Kabel-a predstavlja skup interaktivnih multimedijalnih servisa (televizija, video, audio, podaci) koji se krajnjim korisnicima isporučuje preko kablovske distributivne mreže, a koja omogućava korisnicima prijem TV programa, videoteku i interaktivni sadržaj.

2) Ostali pojmovi navedeni u ovim Opštih uslovima, a koji nisu opisani prethodnim definicijama, predstavljaju termine koji su kao takvi opšte poznati u međunarodnoj praksi telekomunikacija.

### **3. PRINCIPI PRUŽANJA USLUGA**

1) Kada za to postoji tehnička mogućnost i ukoliko su ispunjeni svi uslovi za pružanje/korišćenje javne telekomunikacione usluge predviđeni Opštih uslovima, Elta-Kabel će omogućiti pristup javnim telekomunikacionim uslugama svim zainteresovanim korisnicima na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorском osnovu.

2) U skladu sa principom nediskriminacije Elta-Kabel pruža usluge svim zainteresovanim pretplatnicima/korisnicima uslugu na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorском osnovu.

3) U realizaciji principa transparentnosti Elta-Kabel će obezbijediti javno objavljivanje Opštih uslova i poslovanja u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima.

4) Putem javne telekomunikacione usluge, Elta-Kabel će svakom pretplatniku/korisniku telekomunikacionih usluga u Bosni i Hercegovini obezbijediti neograničen pristup prema bilo kojem drugom pretplatniku/korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacione usluge i pretplatnicima/korisnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost Elta-Kabel mreže.

5) Elta-Kabel će omogućiti kontinuirano informisanje i podršku pretplatnicima/korisnicima putem kanala za prodaju usluga, besplatnim pristupom službi za pretplatnike/korisnike (Call center), tehničkih službi, službene web stranice, e-maila, pošte ili u sklopu aktivnosti marketinga.

6) U postupku ugovaranja pružanja i/ili korišćenja usluga i realizaciji ugovora, Elta-Kabel i pretplatnik/korisnik će se pridržavati načela savjesnosti i poštenja.

7) Elta-Kabel će putem javne govorne telefonske usluge pretplatnicima/korisnicima obezbijediti besplatan pristup hitnim službama.



#### **4. RADNO VRIJEME**

1) Radno vrijeme za neposredni rad sa pretplatnicima/korisnicima istaknuto je na prodajnim mjestima i objavljeno na web stranici Elta-Kabel-a.

2) Radno vrijeme za informisanje pretplatnika/korisnika i prijavu smetnji u pružanju i/ili korišćenju usluge je 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

#### **5. IDENTIFIKACIJA PRETPLATNIKA/ KORISNIKA**

1) Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, odnosno naknadno podnesenog drugog odgovarajućeg zahtjeva za korišćenje pojedine usluge ili promjenu u pretplatničkom odnosu, pretplatnik/korisnik je obavezan, u cilju identifikacije, dati na uvid identifikacione i druge dokumente, i to:

a) za rezidencijalne pretplatnike/korisnike - lična karta, pasos i uvjerenje o prebivalistu

b) za poslovne pretplatnike/korisnike, kumulativno:

- rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđen registar,
- uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem,

c) za strane državljane - pasoš, boravišna ili radna dozvola,

d) za strana predstavništva, kumulativno: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcionom računu kod banke.

2) Pretplatnik/korisnik je dužan na zahtjev Elta-Kabel-a pružiti i dodatne podatke i dokumente koje bi Elta-Kabel mogao smatrati neophodnim za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno realizaciju naknadno podnesenog drugog odgovarajućeg zahtjeva za korišćenje pojedine usluge ili promjenu u pretplatničkom odnosu.

3) Elta-Kabel može kod nadležnih institucija/organa provjeriti identitet i lične podatke pretplatnika/korisnika.

Ukoliko radnik nadležne službe zadužene za rad sa korisnicima posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet pretplatnika/korisnika ili u zakonitost posjedovanja te isprave, može odgoditi rješavanje zahtjeva do konačnog utvrđivanja identiteta.

4) Pretplatnik/Korisnik može svoja prava u vezi sa pružanjem/korišćenjem usluga, ostvarivati i posredstvom punomoćnika uz dostavljanje originalne punomoći (ovjerene od strane nadležnog organa) ili kopije punomoći ovjerene od strane nadležnog organa za fizička lica, odnosno ovlaštenja odgovornog lica u pravnom licu. Punomoć sadrži ovlašćenje za preduzimanje svih radnji u vezi sa pretplatničkim odnosom ili ovlašćenje za pojedine usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

#### **6. POLITIKA PRIVATNOSTI**

1) Elta-Kabel će preduzeti sve neophodne mjere za zaštitu privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od pretplatnika/korisnika usluga.

2) Podaci i informacije koje Elta-Kabel dobije o pretplatniku/korisniku prilikom pružanja usluga, Elta-Kabel će koristiti samo za svoje potrebe i u zakonom dopuštene svrhe.

3) Elta-Kabel ima pravo izvršiti provjeru ličnih podataka pretplatnika/korisnika, identiteta, statusa i platežne sposobnosti u skladu sa važećim propisima.

Za vrijeme trajanja provjere ne teku rokovi predviđeni za priključenje/aktivaciju usluge.

4) Potpisom ugovora, odnosno naknadno podnesenog drugog odgovarajućeg zahtjeva za korišćenje pojedine usluge ili promjenu u pretplatničkom odnosu, pretplatnik/korisnik Elta-Kabel-u daje saglasnost za obradu i čuvanje ličnih podataka koji su navedeni u Zahtjevu, sve do prestanka ugovornog odnosa sa Elta-Kabel-om.

5) Elta-Kabel će lične podatke pretplatnika/korisnika obrađivati isključivo u svrhu pripreme, zaključivanja, izvršavanja, izmjene i raskida ugovora o korišćenju usluge, obračunavanja usluga koje su predmet ugovora o korišćenju usluge, provjeru platežne sposobnosti, kršenja ugovornog odnosa sa Elta-Kabel-om, sprečavanja potencijalnih zloupotreba, za potrebe nadležnih državnih organa u skladu sa zakonom, smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete i zaštite interesa korisnika i Elta-Kabel-a, kao i u svrhu pružanja usluge telefonskog imenika, osim ako pretplatnik u svom Zahtjevu nije drugačije odredio.

6) Elta-Kabel može, u skladu sa važećim propisima, lične podatke pretplatnika proslijediti finansijskim institucijama, uključujući ali se ne ograničavajući na agencije za naplatu potraživanja, društvima registrovanim za djelatnost provjere kreditne sposobnosti i sl. osim ako pretplatnik u svom Zahtjevu nije drugačije odredio.

7) Pretplatnik može u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti datu saglasnost podnošenjem Zahtjeva na prodajnom mjestu Elta-Kabel-a, odnosno slanjem zahtjeva u pisanom ili elektronskom obliku.

8) Elta-Kabel može lične podatke o pretplatniku obrađivati i u druge zakonom određene i dopuštene svrhe, odnosno uz saglasnost pretplatnika.

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

10) Pretplatnik/korisnik je u cilju zaštite privatnosti ili sadržaja telekomunikacije, dužan da tokom korišćenja telekomunikacionih usluga čuva u tajnosti lične identifikacione brojeve (engl. Personal Identification Number, u daljem tekstu PIN) i lozinke.

11) Elta-Kabel ni na koji način neće modifikovati, brisati niti razgledati sadržaj telekomunikacije i koristiti to u bilo koje svrhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprečavanje zloupotrebe telekomunikacije ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacione usluge i korisnika usluge.

12) Elta-Kabel može obezbijediti sudu ili drugoj nadležnoj instituciji pristup podacima o telekomunikacionom saobraćaju i sadržaju telekomunikacije samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

13) Elta-Kabel može, isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona, prikupljati podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

14) Pretplatnik/korisnik 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. Pretplatnik/korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u pozdravnoj poruci prilikom pozivanja službe za korisnike.

## **7. IMENIK**

1) Elta-Kabel obezbjeđuje uslugu davanja informacija iz imenika telefonskih brojeva, u koji se unose podaci o imenu i prezimenu/nazivu, adresi i pretplatničkom broju, uz saglasnost pretplatnika/korisnika.

2) Imenik telefonskih brojeva je dostupan pozivom na broj službe za korisnike.

3) Pretplatnik može zahtijevati da se njegov pretplatnički broj ne unosi u telefonski imenik, a Elta-Kabel je dužan da udovolji zahtjevu pretplatnika.

4) Elta-Kabel će održavati ažuran telefonski imenik svojih pretplatnika u digitalnom formatu, koji će biti dostupan putem zvanične internet stranice Elta-Kabela u takvoj formi da je moguće primijeniti programe "čitače ekrana" a u cilju omogućavanja pristupa za slijepa i slabovidna lica ili putem pozivanja broja 11812, koji je namijenjen za pružanje informacija o brojevima telefona Elta-Kabel pretplatnika.

## **8. DODJELA TELEFONSKIH BROJEVA**

1) Elta-Kabel određuje telefonski broj koji dodjeljuje pretplatniku/korisniku prema raspoloživom planu numeracije i u skladu sa važećim propisima.

2) Elta-Kabel može iz tehničkih razloga, bez saglasnosti korisnika, ranije dodjeljeni telefonski broj promijeniti, uz obavezu da o tome prethodno pisanim putem obavjesti pretplatnika/korisnika, najkasnije 15 dana prije planirane promjene telefonskog broja.

3) Pretplatnik/korisnik može da zahtjeva promjenu telefonskog broja, uz plaćanje naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom. Elta-Kabel će izvršiti promjenu telefonskog broja ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

## 9. ZLOUPOTREBA USLUGA I NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA

1) Pretplatnik/korisnik je obavezan da uslugu koristi na način da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mreže Elta-Kabel-a, ne uznemirava druge korisnike, da uslugu ne koristi i/ili omogućava trećim licima da koriste uslugu na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima ili za neovlašteni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje.

2) Zloupotreba u korišćenju usluga podrazumjeva:

- a) bypass međunarodnog saobraćaja, tj. nelegalnu terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja,
- b) slanje lančanih poruka,
- c) neovlašteno otkrivanje podataka o ličnosti,
- č) kršenje prava intelektualne svojine neovlaštenom distribucijom ili neovlaštenim preuzimanjem sadržaja preko Interneta,
- ć) slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste Elta-Kabel-u, korisniku ili trećim licima, te koji diskriminišu, vrijeđaju, odnosno koji su nemoralni, preteći, obmanjujući, pogrdni, klevetničke sadržine i sl.
- d) distribuciju poruka i/ili drugog sadržaja putem e maila čije je saopštavanje ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način,
- dž) slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka drugom korisniku usluga Elta-Kabel-a, odnosno drugom licu, kao i objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala ostalim korisnicima Elta-Kabel-a ili drugim licima bez njihovog pristanka ili zahtjeva,
- đ) neovlašteno i/ili nenamjensko korišćenje usluga/terminalne opreme,
- e) korišćenje usluge za neovlašćeni pristup ili zadobijanja kontrole nad drugim sistemima na Internetu,
- f) ustupanje ugovorene usluge na korišćenje ili preprodaja usluge trećem licu,
- g) priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje mreže Elta-Kabel-a ili korišćenje usluge na način koji ugrožava funkcionisanje mreže Elta-Kabel-a,
- h) uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika ili trećih lica,
- i) zloupotreba mreže Elta-Kabela-a od strane korisnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi,
- j) dostavljanje od strane pretplatnika/korisnika krivotvorenih identifikacionih dokumenata ili lažnih izjava/podataka i slično u cilju izbjegavanja plaćanja usluge ili ugovaranja povoljnijih uslova korišćenja usluge
- k) ako pretplatnik/korisnik usluga koristi usluge u svrhu direktne promocije, bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti korisnika usluga koji je izložen direktnoj promociji,
- l) drugo kršenje pravila korišćenja usluga utvrđenih ovim Opštim uslovima, ugovorom kao i svim zakonskim ili podzakonskim propisima.

3) Ponašanje pretplatnika/korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito:

- a) ukoliko se njime vrši krivično djelo ili prekršaj;
- b) ukoliko se njime vrši povreda autorskog prava i prava industrijske svojine;
- c) ukoliko se njime vrši djelo nelojalne konkurencije;
- č) ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava;

- ć) ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača;
- d) ukoliko se njime vrši zloupotreba djece putem Interneta;
- dž) ukoliko se njime vrši „spam“-ovanje servera Elta-Kabel-a putem slanja istovjetnih nezatraženih poruka na velik broj adresa na Internetu;
- đ) ukoliko se njime ugrožava nesmetano korišćenje usluga od strane drugih pretplatnika/korisnika ili se ugrožava nesmetan rad mreže Elta-Kabel-a;
- e) u slučaju slanja ili prosljeđivanja dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, osim na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja;
- f) U slučaju distribucije virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

4) Elta-Kabel ima pravo da u slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva zloupotreba u korišćenju usluga, nedozvoljeno ponašanje ili prevarna radnja navedena u ovoj tački, ili radnja koja može nanijeti štetu Elta-Kabel-u i/ili trećem licu i/ili korisniku:

- a) u skladu sa članom 28. Opštih uslova obavijesti i privremeno isključi pružanje usluge korisniku, u cjelini ili djelimično;
- b) u slučaju ponovljene zloupotrebe, nedozvoljene ili prevarne radnje Elta-Kabel ima pravo, u skladu sa članom 29. Opštih uslova da trajno prekine pružanje usluge korisniku i da raskine ugovor, bez odgovornosti za nastalu štetu zbog raskida ugovora po ovom osnovu.

5) Pretplatnik/korisnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu Elta-Kabel-u nastalu nepoštovanjem odredbi ove tačke. Elta-Kabel nije odgovoran za štetu koju pretplatnik/korisnik, nepoštovanjem odredbi ove tačke, učini trećim licima.

## **10. TERMINALNA OPREMA**

1) U svrhu korišćenja usluga, Elta-Kabel će pretplatniku obezbijediti mrežnu terminalnu opremu. Pretplatnik je dužan čuvati mrežnu terminalnu opremu sa pažnjom dobrog domaćina/privrednika i postupati u skladu sa uputstvima Elta-Kabel-a.

2) Mrežna terminalna oprema, osim ako je važećim Cjenovnikom i pretplatničkim ugovorom izričito drugačije predviđeno, je vlasništvo Elta-Kabel-a. Elta-Kabel je dužan održavati mrežnu terminalnu opremu u ispravnom stanju za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa. Zamjena mrežne terminalne opreme vršiće se u skladu sa važećim Cjenovnikom Elta-Kabel-a.

3) Prestankom pretplatničkog odnosa korisnik je dužan da vrati mrežnu terminalnu opremu u ispravnom stanju. Ispravnost mrežne terminalne opreme utvrđuje Elta-Kabel.

U slučaju da Pretplatnik poslije prestanka pretplatničkog odnosa ne vrati mrežnu terminalnu opremu u ispravnom stanju, dužan je da Elta-Kabel-u nadoknadi štetu u skladu sa Cjenovnikom Elta-Kabel-a.

4) U svrhu osiguranja integriteta i kontinuiteta mreže Elta-Kabel-a, Elta-Kabel će preduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja i popravke mrežne terminalne opreme. U tu svrhu, kao i u svrhu kontrole namjenskog korišćenja mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme, Elta-Kabel ima pravo izvršiti pregled terminalne opreme, uključujući i

pripadajuću instalaciju, za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u mrežu Elta-Kabel-a. Korisnik je dužan omogućiti Elta-Kabel-u nesmetan pristup mrežnoj i pretplatničkoj terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje pomenutog pregleda. Korisnik je saglasan i prihvata da Elta-Kabel može, isključivo u svrhu omogućavanja nesmetanog funkcionisanja usluge, pristupiti daljinskim putem mrežnoj i/ili pretplatničkoj terminalnoj opremi, radi pregleda iste i to na način i u obimu koji je nužan za potrebe ispitivanja, te drugih nužnih radnji za spomenutu svrhu. Korisnik je saglasan i prihvata da prilikom pregleda mrežne i pretplatničke terminalne opreme može doći do privremenog prekida pružanja usluge.

5) Ako Elta-Kabel pregledom utvrdi kvar na pretplatničkoj terminalnoj opremi koji bi mogao ometati rad ili funkcionisanje mreže Elta-Kabel-a ili kvalitet usluga, Pretplatnik je dužan otkloniti kvar prema uputstvu Elta-Kabel-a u najkraćem mogućem roku.

U ovom slučaju Elta-Kabel ima pravo privremeno prekinuti pružanje usluge i/ili privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu sa mreže Elta-Kabel-a u skladu sa tačkom 28. Opštih uslova.

6) U slučaju da pretplatnik ne omogući nesmetan pristup mrežnoj i/ili pretplatničkoj terminalnoj opremi uključujući i pripadajuću instalaciju, Elta-Kabel ima pravo, uz prethodno pisano obavještenje, privremeno prekinuti pružanje usluge i/ili privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu sa mreže Elta-Kabel-a u skladu sa članom 28. Opštih uslova.

7) Ukoliko pretplatnik/korisnik ne otkloni kvar ili ne omogući pristup mrežnoj i/ili pretplatničkoj terminalnoj opremi, Elta-Kabel ima pravo izvršiti trajni prekid pružanja usluga i raskinuti pretplatnički ugovor u skladu sa članom 29. Opštih uslova.

Elta-Kabel nije odgovoran za štetu koja može nastati po ovom osnovu.

8) Pretplatnik/korisnik je dužan obezbijediti ispravnu pretplatničku terminalnu opremu koja pretplatniku/korisniku omogućava korišćenje usluga Elta-Kabel-a, a čiji su tehnički uslovi i rad u skladu sa uputstvima Elta-Kabel-a i važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

9) Pretplatnik/korisnik je dužan održavati svoju pretplatničku terminalnu opremu tako da se prilikom njezine upotrebe ne narušava integritet, kontinuitet i kvalitet mreže Elta-Kabel-a.

10) Pretplatnik/korisnik je dužan obezbijediti ispravnu pretplatničku instalaciju izvedenu i održavanu od strane stručnog izvođača, kao i osigurati odgovarajuće napajanje, pridržavajući se važećih propisa koji regulišu ovu oblast.

Izuzetno, ukoliko u objektu ne postoji izgrađena pretplatnička instalacija/odgovarajuća pretplatnička instalacija, tu instalaciju može da izgradi Elta-Kabel.

11) Pretplatnik/korisnik je dužan omogućiti Elta-Kabelu nesmetano priključenje usluge u prostoru/objektu u kojem će ista biti realizovana, nezavisno od tehnologije putem koje se ista realizuje, kao i izvođenje svih radova neophodnih za nesmetano funkcionisanje usluge, uključujući, ali se ne ograničavajući na otklanjanje smetnji u funkcionisanju usluge, nadogradnju i modernizaciju mreže Elta-Kabela (dalje u tekstu zajedno: nesmetan pristup).

U cilju omogućavanja nesmetanog pristupa, korisnik je dužan da samostalno uredi odnose sa vlasnicima/suvlasnicima ili bilo kojim drugim licima koji imaju odgovarajuća prava na prostor u kojem će usluga biti/je realizovana, na način da Elta-Kabel bude u mogućnosti da izvrši sve radnje/radove iz prethodnog stava.

Ukoliko Elta-Kabelu ne bude omogućen nesmetan pristup, isti će o tome na odgovarajući način obavijestiti korisnika.

## **11. CJENOVNIK I USLOVI POSLOVANJA**

1) Elta-Kabel cijene svojih usluga utvrđuje Cjenovnikom. Cijene svake pojedine usluge su definisane i navedene u važećem Cjenovniku.

2) Elta-Kabel ima pravo mijenjati uslove poslovanja, opis i cijene usluga u skladu sa važećim propisima. Elta-Kabel će objaviti uslove poslovanja, opisa i cijena usluga, kao i sve njihove izmjene na odgovarajući način, u skladu sa važećim propisima.

3) Uslovi poslovanja, opis i cijene usluga dostupni su na prodajnim mjestima i na web stranici Elta-Kabel-a.

4) U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, Elta-Kabel će obavijestiti Pretplatnika/korisnika pisanim ili elektronskim putem, uključujući SMS, najmanje 30 dana prije namjeravane izmjene ili ukidanja usluge, te im ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu ukoliko je to primjenjivo.

5) Za primjenu izmjenjenih uslova poslovanja, opisa i cijena usluga koji su u bilo kom smislu nepovoljniji za Korisnika, Elta-Kabel će, pored javnog objavljivanja, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pisanim ili elektronskim putem, uključujući SMS, obavijestiti postojeće Korisnike na koje se najavljene izmjene odnose o namjeravanim izmjenama i pravu korisnika u pogledu važećeg ugovora.

6) U slučaju primjene izmjenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za pretplatnike/korisnike, postojeći korisnik na kojeg se odnose pomenute izmjene ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade za prijevremeni raskid ugovora, odnosno ima pravo na povrat neiskorišćenog, a uplaćenog od strane pretplatnika/korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana raskida ugovora, osim u slučaju ako su te izmjene nastale kao posljedica obaveza utvrđenih zakonskim i podzakonskim propisima.

7) 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 korišćenje 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 uobičajenim popustima i bonusima,
- cijene za dodatne usluge,
- naknade vezane za prenos broja,
- naknade koje proizlaze iz raskida pretplatničkog odnosa i dr.

8) Jednokratni iznos za zasnivanje pretplatničkog odnosa/cijena pristupa usluzi je novčani iznos koji se naplaćuje od korisnika kao naknada za obezbjeđenu mogućnost pristupa mreži Elta-Kabel-a.

9) Mjesečna pretplata je novčani iznos koji se naplaćuje od pretplatnika/korisnika kao mjesečna naknada za stavljanje resursa Elta-Kabel mreže na raspolaganje korisniku, bez obzira da li ih korisnik koristi ili ne.

Cijena mjesečne pretplate zavisi od usluge koji korisnik koristi i tarifnog modela. Mjesečna pretplata se fakturiše prema važećem Cjenovniku.

Mjesečna pretplata za korišćenje usluge u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije usluge fakturiše se počevši od dana aktivacije usluge, uključujući i dan aktivacije usluge, a u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do prestanka pružanja usluge fakturiše se do dana prestanka pružanja usluge, ne uključujući dan prestanka pružanja usluge.

U slučaju promjene tarifnog modela usluge/paketa integrisane ponude usluga, mjesečna pretplata za korišćenje usluge/paketa integrisane ponude usluga obračunavaće se, kako slijedi:

- do dana izvršene promjene tarifnog modela/paketa integrisane ponude usluga, obračun mjesečne pretplate se vrši u skladu sa cijenama i uslovima prethodno korišćenog tarifnog modela/paketa integrisane ponude usluga, srazmjerno broju dana korišćenja, ne uključujući dan izvršene promjene;
- od dana izvršene promjene tarifnog modela/paketa integrisane ponude usluga, obračun mjesečne pretplate se vrši u skladu sa cijenama i uslovima novog korišćenog tarifnog modela/paketa integrisane ponude, srazmjerno broju dana korišćenja, uključujući i dan izvršene promjene.

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

Cijena poziva ka uslugama sa negeografskom numeracijom i kratkim brojevima određuje se na osnovu dužine trajanja razgovora ili fiksnim iznosom po pozivu.

11) Cijene pojedinog poziva za korisnika izražena je po minuti uz naznaku primjenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva, ako se primjenjuje. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni saobraćaj, a koji zavisi od vrste usluge i tarifnog modela.



## 12. RAČUN I USLOVI PLAĆANJA

1) 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.

2) Za kontinuirane usluge se smatra da pretplatnik prima račun redovno svakog mjeseca.

3) Dužničko povjerilački odnos između Elta-Kabel-a i pretplatnika u vezi sa pruženom / korišćenom uslugom nastaje danom fakturisanja.

4) Pretplatnik je dužan da izvrši plaćanje računa do datuma naznačenog na računu, 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-Kabel-a naznačenog na računu.

5) 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.

6) Ukoliko pretplatnik ne izvrši plaćanje u roku naznačenom na računu, Elta-Kabel ima pravo obračunati zateznu kamatu u skladu sa važećim propisima.

7) Elta-Kabel će pretplatnika za dospjele neplaćene obaveze opomenuti putem obavještenja na računu/govornog automata/SMS-a ili pismenom opomenom.

8) Ukoliko pretplatnik ne podnese prigovor na račun u skladu sa članom 27. Opštih uslova, smatra se da je prihvatio račun.

9) Ukoliko platežna sposobnost pretplatnika, njegovo izvršenje obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosječno korišćenje usluga, iznos ukupnog duga, Elta-Kabel dovodi u osnovanu sumnju da se pretplatnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja ili da će potraživanje Elta-Kabel-a biti teško naplativo, Elta-Kabel može zahtijevati od pretplatnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbjeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za Elta-Kabel. Ukoliko pretplatnik to ne učini, Elta-Kabel ima pravo da preduzme iste mjere kao i u slučaju neizmirivanja obaveza u propisanom roku. Elta-Kabel ima pravo da namiri cjelokupno potraživanje prema pretplatniku iz položenog sredstva obezbjeđenja plaćanja.

### 13. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

1) Pretplatnik može da postane svako pravno i fizičko lice, koje to zahtjeva, ako postoje tehničke mogućnosti i slobodni kapaciteti za priključenje njegovih pretplatničkih terminalnih uređaja na mrežu Elta-Kabel-a i ako raspolaže odgovarajućim pretplatničkim uređajima i instalacijama koji ispunjavaju tehničke i druge uslove predviđene ovim Opštim uslovima.

2) Identifikaciona dokumenta:

- za fizička lica: lična karta, a po potrebi potvrda o prebivalištu – na uvid
- za pravna lica: rješenje o upisu u sudski registar ili drugi registar i uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem.

3) Pravno ili fizičko lice koje želi da postane pretplatnik, podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa/zahtjev za korišćenje usluge (dalje u tekstu: Zahtjev).

4) Zahtjev se može podnijeti na prodajnom mjestu Elta-Kabel-a u pisanoj formi, elektronskoj formi ili putem drugih kanala za podnošenje zahtjeva definisanih od strane Elta-Kabela. Isti treba da sadrži sve podatke koji su potrebni za zasnivanje pretplatničkog odnosa/za korišćenje predmetne usluge.

5) Podnošenjem Zahtjeva, pretplatnik/ korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Opštim uslovima.

6) Prilikom podnošenja Zahtjeva, pretplatnik/korisnik je dužan dati na uvid svoje identifikacione dokumente u skladu sa članom 5. Opštih uslova, a koji su neophodni za provjeru identiteta korisnika u skladu sa važećim popisima.

7) Elta-Kabel će pretplatnicima/korisnicima dostavljati informacije o ponudi usluga putem pisanih obavještenja/e-maila/telefona/SMS-a, direktnim kontaktom od strane ovlaštenog lica, osim ako korisnik u svom Zahtjevu nije drugačije odredio.

Pretplatnik/korisnik može u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti datu saglasnost podnošenjem Zahtjeva na prodajnom mjestu Elta-Kabel-a, odnosno slanjem zahtjeva u pisanom ili elektronskom obliku.

8) Podnošenjem Zahtjeva pretplatnik/korisnik se obavezuje da će poštovati prava intelektualnog vlasništva. Pretplatnik/korisnik će biti odgovoran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva Elta-Kabel-a i/ili trećih lica.

9) Pretplatnik koji podnosi zahtjev za promjenu usluge/paketa usluga dužan je da izmiri sve dospjele obaveze prema Elta-Kabel-u za uslugu/paket usluga čiju promjenu zahtjeva.

10) Elta-Kabel je dužan da se o Zahtjevu izjasni odmah ili najkasnije u roku od osam (8) radnih dana od dana prijema Zahtjeva. Elta-Kabel može da prihvati, odbije zahtjev u pisanoj formi, odnosno gdje je to primjereno usmeno, uz obrazloženje.

11) Elta-Kabel može odbiti Zahtjev pretplatnika/korisnika ukoliko:

- a) ne postoji tehnička mogućnost ili pretplatnik ne prihvati ponuđeno tehničko rješenje;
- b) pretplatnik/korisnik ne ispuni uslove za priključenje mrežne terminalne opreme/pretplatničke terminalne opreme ili ako se utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi korisniku omogućile traženi kvalitet usluge;
- c) pretplatnik/korisnik nije poslovno sposobno lice, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- č) postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti korisnik, njegovoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlašćenju ili pravu zastupanja, netačni ili neistiniti;
- ć) postoji osnovana sumnja da je korisnik zloupotrebjavao, zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebjavati usluge Elta-Kabel-a ili ako omogućuje zloupotrebu istih od strane trećih lica ili ako korisnik nije prijavio zloupotrebu usluga od strane trećih lica (uključujući, ali bez ograničenja povredu prava intelektualne svojine);
- d) pretplatnik/korisnik prema razumnoj procjeni Elta-Kabel-a neće biti u mogućnosti ili nema namjeru izmirivati svoje dugovanje za pružene usluge, ako je prezadužen ili nesposoban za plaćanje, a ne dostavi odgovarajuće obezbjeđenje plaćanja;
- dž) pretplatnik/korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva ima dospjela neizmirena dugovanja prema Elta-Kabel-u i ista na zahtjev Elta-Kabel-a ne izmiri. Izuzetno, Elta-Kabel neće odbiti zahtjev u slučajevima kada korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku, sem u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovorenih strana;
- đ) postoji osnovana sumnja da će usluge Elta-Kabel-a na osnovu Zahtjeva biti korišćene od strane trećeg lica za koje postoje navedeni razlozi za odbijanje Zahtjeva, uključujući ali se ne ograničavajući na pružanje usluga bez odobrenja nadležnih organa, odnosno bez odgovarajućeg ugovora koji se u tu svrhu zaključuje sa Elta-Kabel-om;
- e) je Elta-Kabel već raskinuo pretplatnički ugovor sa pretplatnikom zbog povrede ugovora od strane korisnika, a posebno ako se radi o povredama sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih lica;
- f) pretplatnik/korisnik na zahtjev Elta-Kabela ne pruži na uvid sve podatke potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa u skladu sa ovim Opštim uslovima;
- g) pretplatnik/korisnik na zahtjev Elta-Kabel-a ne pruži odgovarajuće sredstvo osiguranja plaćanja, u skladu sa ovim Opštim uslovima;
- h) u ostalim slučajevima predviđenim ovim Opštim uslovima ili posebnim uslovima.

12) U slučaju da Zahtjev podnosi strani državljanin, Elta-Kabel ima pravo zahtjevati sredstvo obezbjeđenja plaćanja.

13) Ugovori zaključeni van poslovnih prostorija su ugovori na osnovu kojih operator javnih telekomunikacijskih usluga prodaje uslugu korisniku tako što se ugovor zaključuje na neki od sljedećih načina:

- a) van poslovnih prostorija operatora, na kiosku, štandu, prodajnom mjestu zastupnika za prodaju,
- b) u toku posjete predstavnika operatora kući ili radnom mjestu korisnika usluge, kada se ta posjeta ne dešava po zahtjevu korisnik usluge,
- c) kao rezultat neočekivanog pristupa predstavnika operatora korisniku u sredstvima javnog prevoza ili na bilo kom drugom javnom mjestu,

14) Na zasnivanje telekomunikacijskih usluga putem ugovora koji se zaključuju na daljinu primjenjuju se odredbe propisa o elektronskom poslovanju.

Kada se ugovor zaključuje s postojećim pretplatnikom/korisnikom usluga, bilo da se s njim ugovara izmjena postojeće usluge ili pružanje novih telekomunikacijskih usluga, operator javnih telekomunikacijskih usluga ne smije aplikacijom za elektronsko poslovanje kojom se vrši zaključivanje takvog ugovora otkriti bilo šta od ličnih podataka što bi zlonamjernom licu, maloljetnoj osobi ili neukom korisniku dalo mogućnost da namjerno ili slučajno generiše elektronski zahtjev u ime korisnika usluge i tako zasnuje nove ili odjavi postojeće telekomunikacijske ili druge usluge, odnosno izmijeni uslove korištenja postojeće javne telekomunikacijske ili druge usluge davaoca javne telekomunikacijske usluge. Internetska stranica operatora, putem koje korisnik usluga zaključuje ugovor, mora sadržavati upute za popunjavanje zahtjeva, uslove pod kojim se pruža usluga, cijene, rokove plaćanja, prava korisnika. Operator je u obavezi potvrditi prijem zahtjeva za zaključivanje ugovora i omogućiti ispravke eventualnih grešaka uz pridržavanje posebnih propisa kojima se reguliše elektronsko poslovanje.

#### **14. REALIZACIJA ZAHTEVA I TRAJANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

1) Podnosilac Zahtjeva je dužan da obezbijedi ispravnu pretplatničku instalaciju i/ili nabavi pretplatničku terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uslove.

2) U slučaju da se u postupku realizacije Zahtjeva utvrdi da se zahtjevana usluga ne može pružiti iz razloga utvrđenim ovim Opštim uslovima, Elta-Kabel će o tome u pisanoj formi, odnosno gdje je to primjereno usmeno, uz obrazloženje, obavijestiti pretplatnika/korisnika.

3) Ukoliko zahtjev pretplatnika/korisnika nije odbijen u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se da je isti prihvaćen od strane Elta-Kabel-a.

4) Pretplatnički odnos se u pravilu zasniva na neodređeno vrijeme, obavezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti duže od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pravno lice u svojstvu pretplatnika zahtjeva duži rok pretplatničkog ugovora.

5) Pretplatnički odnos smatra se zasnovanim kada pretplatnik i Elta-Kabel zaključe odgovarajući ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa/ugovor o korišćenju usluge.

6) Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora nastaju od momenta aktivacije usluge. Aktivacijom usluge smatra se omogućavanje pretplatniku pristupa odgovarajućoj mreži i korišćenje Elta-Kabel usluga, a zavisno od prirode i specifičnosti svake pojedine usluge.

7) Elta-Kabel je dužan da izvrši aktivaciju usluge u najkraćem mogućem roku, ne dužem od 30 dana od dana prihvatanja Zahtjeva, izuzev u slučajevima kada je zbog složenosti tehničkog rješenja neophodan duži rok za realizaciju usluge. Vrijeme u kojem Elta-Kabel nije bio u mogućnosti priključiti pretplatničku terminalnu opremu na mrežu Elta-Kabel-a i/ili aktivirati uslugu iz razloga za koje je odgovoran Pretplatnik neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju usluge.

8) Elta-Kabel zadržava pravo izbora vrste pretplatničkog ugovora u skladu sa važećim propisima. Pretplatnički ugovori mogu međusobno odstupati u sadržaju, zavisno od vrste usluge, kategorije korisnika i sl.

9) Ako pretplatnik ne obezbjedi uslove za aktivaciju usluge u roku od 60 dana od dana zasnivanja pretplatničkog odnosa, smatraće se da je korisnik odustao od zahtjeva odnosno ako se aktivacija usluge po zahtjevu korisnika ne realizuje od strane Elta-Kabela u roku od 60 dana satrace se da pretplatnicki odnos nije nastao.

U slučaju da pretplatnik prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskine/otkaže ugovor ili ako ugovor bude raskinut krivicom pretplatnika prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, pretplatnik će biti dužan da, pored redovnih ukupnih obaveza, Elta-Kabelu nadoknadi štetu po osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora, a u skladu sa ugovorom i važećim Cjenovnikom Elta-Kabela, uključujući i sve eventualne pogodnosti dodijeljene na osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora. Obaveza uplate navedenih naknada od strane pretplatnika dopijeva na dan raskida/otkaza pretplatničkog ugovora.

Pod naknadom štete iz prethodnog stava podrazumijeva se kako slijedi:

- a) iznos prestale mjesečne pretplate do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora,
- b) obaveza plaćanja razlike između pune cijene koju bi pretplatnik platio prema Cjenovniku i cijene koju je pretplatnik plaćao do trenutka prestanka ugovornog odnosa,
- c) naknada u visini popusta na proizvode i terminalnu opremu i usluge koje je ostvario,
- d) obaveza plaćanja razlike do pune cijene terminalne opreme koju je pretplatnik kupio od Elta-Kabela u okviru ponude Elta-Kabela uz zaključivanje ugovora sa minimalnim periodom trajanja ugovora,
- e) pogodnosti dodijeljene po osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora zaključenog u okviru promotivnih ponuda,
- f) druge obaveze u vezi sa ugovorenim u skladu sa minimalnim periodom trajanja ugovora, Cjenovnikom i ugovorom.

11) Pretplatnik/Korisnik je dužan da usluge koristi isključivo za sopstvene potrebe. Pretplatnik/ Korisnik ima samo pravo korišćenja usluga, bez mogućnosti prenošenja prava korišćenja bilo koje usluge na treća lica po bilo kom osnovu i/ili omogućavanja trećim licima korišćenja bilo kakvih resursa Elta-Kabel mreže koji su korisniku dostupni korišćenjem usluga.

12) Telekomunikaciona mreža ostaje isključivo u vlasništvu Elta-Kabel-a.

13) Pretplatnik/Korisnik je dužan da se pridržava svakog uputstva i obavještenja Elta-Kabel-a koje se odnosi na pravilno korišćenje usluge.

## **15. USLUGE KOJE SAMIM UKLJUČIVANJEM/DODJELJIVANJEM MOGU PROUZROKOVATI TROŠKOVE KORISNIKU ILI TREĆOJ STRANI**

1) Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove korisniku ili trećoj strani, bez da je korisnik preduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, mogu se

uključiti samo na zahtjev korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti, kojima se poboljšavaju mogućnosti korišćenja postojećih usluga, o čemu će korisnik prethodno biti obavješten.

## **16. PRESELJENJE PRETPLATNIČKE TERMINALNE OPREME**

1) Pretplatnik može zahtijevati preseljenje pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja, a Elta-Kabel je dužan da traženo preseljenje izvrši, ako za to postoje tehničke mogućnosti.

2) Pod preseljenjem se podrazumijeva preseljenje pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju unutar mreže Elta-Kabel-a.

3) Ako Elta-Kabel nema tehničke mogućnosti da izvrši zahtjevano preseljenje, pretplatnik kojem nije istekao minimalni period vezivanja je dužan da dostavi dokaz o preseljenju na lokaciju gdje traži preseljenje (potvrna iz CIPS-a i dr). Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti Elta-Kabel je dužan da o tome obavijesti pretplatnika u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva i da pretplatničku terminalnu opremu isljuči iz saobraćaja/telekomunikacione mreže na dan koji je pretplatnik odredio u zahtjevu, a koji ne može biti kraći od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Ako Elta-Kabel nema tehničke mogućnosti da izvrši preseljenje priključka po zahtjevu kojem nije istekao minimalni period vezivanja isti će biti obavješten da za prekid usluge mora izmiriti sve preostale pretplate do isteka minimalnog perioda vezivanja, uz povrat zadužene terminalne opreme operateru, ukoliko ne dostavi valjan dokaz o preseljenju. (potvrna iz CIPS-a i dr).

4) Za preseljenje pretplatničke terminalne opreme pretplatnik plaća naknadu u skladu sa važećim Cjenovnikom.

5) Poslije podnošenja zahtjeva za preseljenje i isključenja pretplatničke terminalne opreme iz saobraćaja/telekomunikacione mreže pretplatnik ne može da raspolaže priključkom na staroj lokaciji.

## **17. PROMJENA U NAZIVU PRETPLATNIKA I PRENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

1) Promjena u nazivu pretplatnika podrazumijeva promjenu imena i/ili prezimena čija posljedica nije promjena ličnosti pretplatnika ili promjenu naziva poslovnog pretplatnika. Promjena u nazivu pretplatnika realizovaće se, na zahtjev pretplatnika, promjenom u bazi podataka, bez zaključivanja ugovora.

2) Pod prenosom pretplatničkog odnosa podrazumijeva se prenos svih prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora na treće lice. Pretplatnik koji prenosi pretplatnički odnos je dužan da izmiri ukupna dugovanja prema Elta-Kabelu nastala do momenta prenosa pretplatničkog odnosa.

3) Pretplatnik može, bez naknade, prenijeti pretplatnički odnos u telekomunikacionoj mreži Elta-Kabel-a na drugog rezidencijalnog ili poslovnog pretplatnika, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u fiksnoj mreži Elta-Kabel-a na istoj lokaciji i ukoliko novi pretplatnik ispunjava sve uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa predviđene ovim Opštim uslovima.

4) Prenos pretplatničkog odnosa u mreži Elta-Kabel-a 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 poslovnog subjekta ili preduzetničke djelatnosti. Prenos pretplatničkog odnosa sa rezidencijalnog na pravno lice će se realizovati zaključenjem ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa sa pravnim licem po uslovima definisanim Cjenovnikom za pravna lica Elta-Kabela.

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

## **18. PROMJENE PODATAKA O PRETPLATNIKU**

1) Pretplatnik je obavezan obavijestiti Elta-Kabel o svim promjenama podataka, a posebno podataka koji se smatraju bitnim elementima računa i ugovora, radi ispravnog ispostavljanja računa i dostave računa, opomena i obavještenja.

2) Ukoliko pretplatnik ne obavijesti Elta-Kabel o promjeni podataka iz prethodnog stava, te ukoliko zbog takvog propusta Elta-Kabel računi, opomene i obavještenja ne mogu biti dostavljeni pretplatniku, smatraće se da je dostava valjana izvršena.

## **19. ISPIS RAČUNA ZA PRUŽENE USLUGE**

1) Na zahtjev pretplatnika, Elta-Kabel će pretplatniku omogućiti ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period, ne više od 11 obračunskih perioda unazad.

Ispis računa sadrži: pozvani broj, datum, vrijeme, količinu (vrijeme trajanja, količina prenesenih podataka) obračunatu vrijednost, kao i druge osnove obračuna usluga.

2) Elta-Kabel će ispis računa u elektronskom obliku obezbijediti bez naknade, a u štampanom obliku uz plaćanje naknade u skladu sa važećim Cjenovnikom Elta-Kabel-a.

U slučaju obrazloženog prigovora na ispostavljeni račun, ispis računa će se na zahtjev korisnika izdati bez naknade.

## **20. ZABRANA ODLAZNIH POZIVA**

1) Na zahtjev pretplatnika, Elta-Kabel će pretplatniku bez naknade, omogućiti zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva, a koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu će Elta-Kabel omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama.

## **21. PRENOSIVOST TELEFONSKIH BROJEVA I IZBOR I PRETHODNI IZBOR OPERATORA**

### **1) Pojam usluga prenosivosti telefonskih brojeva**

1.1) Pod uslugama prenosivosti telefonskih brojeva podrazumijevaju se usluge koje omogućavaju korisnicima telefonskih brojeva da, u okviru javno raspoloživog telefonskog servisa, zadrže svoje telefonske brojeve nezavisno od izbora usluga koje daju javno raspoloživi telefonski servisi.

1.2) Korisnik telefonskog broja je rezidencijalni ili poslovni korisnik kome je za realizaciju javne telefonske usluge dodjeljen telefonski broj po osnovu zaključenog pretplatničkog ugovora, ili mu je telefonski broj dodjeljen za uslugu koja se pruža u skladu sa ovim Opštim uslovima, bez prethodnog zaključivanja pisanog ugovora.

1.3) U slučaju prenosa telefonskog broja u fiksnoj telefonskoj mreži, Elta-Kabel će omogućiti korisniku telefonskog broja da zadrži postojeći telefonski broj, i to:

- a) za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada korisnik telefonskog broja, podnosilac zahtjeva;
- b) za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.

1.4) Usluge koje se stavljaju na raspolaganje korisniku telefonskog broja biće određene ponudom koju Elta-Kabel obezbjeđuje u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima.

### **2) Prenos telefonskog broja u mrežu Elta-Kabela**

2.1) Postupak prenosa telefonskog broja u mrežu Elta-Kabela započinje u momentu kada korisnik telefonskog broja na prodajnom mjestu Elta-Kabela podnese pisani Zahtjev za prenos telefonskog broja.

Zahtjev za prenos telefonskog broja može podnijeti svako, pravno ili fizičko lice, u skladu sa članom 13. stav 1) Opštih uslova. Ovaj zahtjev se ujedno smatra i zahtjevom za zasnivanje korisničkog odnosa.

Korisnik telefonskog broja koji ima status pretplatnika uz Zahtjev za prenos telefonskog broja dužan je priložiti dokumente u skladu sa članom 5. Opštih uslova i originalni primjerak potvrde o izmirenim dugovanjima prema operatoru davaocu broja u dijelu koji se odnosi na telefonski broj za koji se zahtjeva prenos.

Kada je korisnik telefonskog broja ograničeno poslovno sposobno lice, Zahtjev za prenos telefonskog broja podnosi se uz odobrenje zastupnika - lica koje je zakonom kao takvo određeno.

2.2) Elta-Kabel je dužan da provjeri da li je telefonski broj prenosiv kao i validnost podataka navedenih u Zahtjevu za prenos telefonskog broja, te da provjeri da li je korisnik telefonskog broja priložio potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davaocu broja u dijelu koji se odnosi na telefonski broj za koji se zahtjeva prenos.



2.3) Ukoliko su ispunjeni uslovi propisani u članu 21, stav 2, tačka 2.2. i članu 13. Opštih uslova, korisnik telefonskog broja, koji želi status pretplatnika, na dan podnošenja Zahtjeva za prenos telefonskog broja zaključuje ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa sa Elta-Kabel-om.

2.4) Korisnik telefonskog broja, koji ne želi status pretplatnika, koristiće usluge Elta-Kabel-a bez prethodnog zaključivanja ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa.

2.5) Prava i obaveze korisnika telefonskog broja nastaju od momenta realizacije usluge prenosa telefonskog broja, odnosno priključenja prenesenog telefonskog broja na mrežu Elta-Kabel-a.

2.6) Elta-Kabel je dužan da telefonskim putem obavijesti korisnika telefonskog broja o odlaganju Zahtjeva za prenos telefonskog broja, a pisanim putem o odbijanju Zahtjeva za prenos telefonskog broja.

2.7) U slučaju da ne postoje razlozi iz člana 21. Stav 3 tačka 3.3), Elta-Kabel će izvršiti prenos telefonskog broja na dan određen ugovorom/Zahtjevom za prenos telefonskog broja.

2.8) Elta-Kabel je dužan da izvrši prenos telefonskog broja u vremenu od 13:00 do 16:00 sati na dan koji je određen u Zahtjevu za prenos telefonskog broja, ili u slučaju odlaganja Zahtjeva za prenos telefonskog broja na dan koji će se naknadno odrediti.

2.9) Period u kojem preneseni telefonski broj nije u funkciji usljed realizacije usluge prenosa telefonskog broja ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno u Zahtjevu za prenos telefonskog broja između korisnika telefonskog broja i Elta-Kabel-a.

2.10) Korisnik telefonskog broja može odustati od podnesenog zahtjeva za prenos telefonskog broja najkasnije jedan (1) dan prije dogovorenog datuma prenosa telefonskog broja. U ovom slučaju, korisnik telefonskog broja je dužan Elta-Kabel-u podnijeti pisanu izjavu o odustajanju od Zahtjeva za prenos telefonskog broja. Uz izjavu o odustajanju od Zahtjeva za prenos telefonskog broja korisnik telefonskog broja je dužan priložiti jedan od sljedećih dokaza:

a) da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o zadržavanju korisničkog odnosa ili  
b) da je podnio Zahtjev za prenos telefonskog broja kod drugog operatora koji nije davalac broja i o tome pisanim putem obavijestio operatora davaoca broja ili  
v) 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.

2.11) Korisnik telefonskog broja je dužan da Elta-Kabel-u 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.

3) Prenos telefonskog broja iz mreže Elta-Kabel-a

3.1) Postupak prenosa telefonskog broja iz mreže Elta-Kabel-a započinje u momentu kada Elta-Kabel primi Zahtjev za prenos telefonskog broja od operatora primaoca broja. Zahtjev za prenos telefonskog broja smatraće se zahtjevom korisnika telefonskog broja za prestanak korisničkog odnosa kod Elta-Kabel-a u odnosu na telefonski broj za koji se zahtijeva prenos sa danom uspješnog prenosa broja.

3.2) Elta-Kabel će bez odgađanja sprovesti postupak prenosa telefonskog broja i izvršiti prenos telefonskog broja na dan utvrđen između korisnika telefonskog broja i operatora primaoca broja, a o kojem je operator primalac broja obavijestio Elta-Kabel. U slučaju postojanja razloga iz člana 21. Stav 3, tačka 3.3), Elta-Kabel je dužan da, u roku od tri (3) radna dana od dana prijema Zahtjeva za prenos telefonskog broja, pisanim putem obavijesti operatora primaoca broja o razlozima nemogućnosti ili kašnjenja u prenosu telefonskog broja.

3.3) Elta-Kabel nije obavezan omogućiti prenos telefonskog broja u slučaju postojanja jednog od sledećih razloga :

a) podneseni Zahtjev za prenos telefonskog broja sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;

b) podnosilac Zahtjeva za prenos telefonskog broja nije korisnik telefonskog broja za koji se traži prenos niti je punomoćnik korisnika tog broja;

d) broj za koji podnosilac Zahtjeva za prenos telefonskog broja traži prenosivost je privremeno isključen;

đ) tokom realizacije prenosa telefonskog broja ustanovi se zloupotreba korišćenja telefonskog broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljem pravu na korišćenje telefonskog broja;

e) ako se telefonski broj za koji se traži prenosivost već nalazi u postupku prenosa.

3.4) Rok do kojeg Elta-Kabel može odložiti prenos telefonskog broja zavisi od otklanjanja smetnji iz tačke 22.3.3).

3.5) Elta-Kabel je dužan omogućiti prenos telefonskog broja u vremenu od 13:00 do 16:00 sati na dan koji je određen u Zahtjevu za prenos telefonskog broja, ili u slučaju odlaganja Zahtjeva za prenos telefonskog broja na dan koji će se naknadno odrediti.

3.6) Ukoliko korisnik telefonskog broja podnese Zahtjev za prenos telefonskog broja koji se koristi po osnovu jednog ugovora o korišćenju različitih telekomunikacionih usluga, Zahtjev za prenos telefonskog broja smatraće se zahtjevom za prestanak pretplatničkog odnosa za sve telekomunikacione usluge koje se koriste po ovom ugovoru. U ovom slučaju, korisnik telefonskog broja može podnijeti novi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za korišćenje telekomunikacione usluge na koju se ne odnosi Zahtjev za prenos telefonskog broja.

3.7) Korisnik telefonskog broja je dužan da, do momenta podnošenja Zahtjeva za prenos telefonskog broja ili do naknadno ostavljenog roka, izmiri sva dugovanja na ime usluga

pruženih putem telefonskog broja za koji se podnosi zahtjev za prenos telefonskog broja, a koja su nastala do momenta podnošenja Zahtjeva za prenos telefonskog broja.

3.8) Ukoliko korisnik telefonskog broja zahtjeva prenos telefonskog broja u toku minimalnog perioda trajanja ugovora, biće dužan da izmiri obaveze u skladu sa zaključenim ugovorom.

3.9) Elta-Kabel će na zahtjev korisnika telefonskog broja besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja, u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja zahtjeva za izdavanje potvrde.

3.10) Prestankom pretplatničkog odnosa korisnik telefonskog broja je dužan da vrati zaduženu mrežnu terminalnu opremu.

3.11) Ukoliko je korisnik telefonskog broja zaključio sa Elta-Kabel-om pretplatničke ugovore za korišćenje telekomunikacionih usluga za koje nije zatražena usluga prenosivosti telefonskog broja, iste nastavlja da koristi u skladu sa uslovima iz pretplatničkih ugovora.

3.12) Korisnik telefonskog broja koji nema status pretplatnika ne može od Elta-Kabel-a zahtijevati bilo kakvu naknadu na ime neiskorištenog saobraćaja i/ili iznosa na računu.

#### 4) Podnošenje ponovnog zahtjeva za prenos telefonskog broja

4.1) Korisnik telefonskog broja koji je izvršio prenos telefonskog broja ne može ponovo tražiti prenos istog telefonskog broja u vremenskom periodu kraćem od tri mjeseca od dana posljednjeg prenosa tog telefonskog broja.

#### 5) Govorno upozorenje

5.1) Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenom telefonskom broju Elta-Kabel kao polazni operator je dužan da, na zahtjev korisnika, prije uspostave poziva, iste obavijesti besplatnom govornom porukom da se uspostavlja poziv prema prenesenom telefonskom broju.

5.2) Elta-Kabel kao polazni operator dužan je da omogući korisnicima informacije o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema tim brojevima.

5.3) Elta-Kabel kao polazni operator će omogućiti svojim korisnicima da pisanim putem ili putem besplatnog poziva na broj govornog automata uključe govorno upozorenje iz tačke 22.5.1). Usluga uključenja govornog upozorenja je besplatna.

## **22. ODGOVORNOST I RJEŠAVANJE SPOROVA**

1) Elta-Kabel odgovara za stvarnu štetu za koju pretplatnik/korisnik dokaže da je nastala kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje Elta-Kabel-a i nije odgovoran za izmaklu korist.

2) Elta-Kabel nije odgovoran za sadržaj komunikacije ostvarene korišćenjem usluga Elta-Kabel-a i isto je u domenu odgovornosti pretplatnika/korisnika.

3) Elta-Kabel neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu iz razloga koji su van njegove kontrole, kao što su viša sila ili neizvršavanje obaveza operatora drugih telekomunikacionih mreža, ili akt nadležnog organa/Agencije ili prestanak prava iz dozvola Agencije.

4) Elta-Kabel neće biti odgovoran za štetu nastalu oštećenjem mreže Elta-Kabel-a od strane trećih lica, te za eventualnu štetu nastalu tokom nužnog održavanja mreže Elta-Kabel-a, a koje bi moglo imati uticaja na kvalitet usluga, kao ni za izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korišćenja usluga, osim ukoliko je izmakla korist posljedica namjere Elta-Kabel-a.

5) Elta-Kabel neće biti odgovoran za štetu koja je nastala usljed neispravnosti pretplatničke terminalne opreme ili za štetu za koju je odgovoran pretplatnik/korisnik.

6) Sporovi između Elta-Kabel-a i pretplatnika rješavaće se pred nadležnim sudom.

### **23. ZAHTJEVI ZA NADOKNADU ŠTETE**

1) Pretplatnik/korisnik podnosi zahtjev za nadoknadu štete Elta-Kabel-u u pisanoj formi. U zahtjevu, pretplatnik/korisnik je dužan da se opredjeli za visinu potraživanja i da navede činjenice i podnese dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev.

2) Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za nadoknadu štete iz pretplatničkog ugovora, pretplatnik ima pravo tražiti isplatu nadoknade štete samo ako Elta-Kabel prihvati ova potraživanja ili ako su takva potraživanja utvrđena pravosnažnom sudskom odlukom ili drugom konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.

3) Pretplatnik nema pravo na nadoknadu štete ako nema uzročne veze između štete i radnje Elta-Kabel-a.

4) Elta-Kabel nije odgovoran za izmaklu korist, gubitak podataka, niti će biti odgovoran za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakonitim korišćenjem svojih usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane korisnika ili trećih lica kojima je to omogućeno korišćenje usluge od strane korisnika.

5) Ukoliko je u određenom periodu usluga pružena na način da nije zadovoljen ugovoreni minimalni nivo kvaliteta usluge, a pri čemu je i dalje moguće pružanje usluge, Elta-Kabel će proporcionalno trajanju navedenog perioda umanjiti cijenu mjesečne pretplate za korišćenje usluge.

### **24. SMETNJE U MREŽI ELTA-KABEL-A**

1) Iako su usluge u Elta-Kabel mreži visoke raspoloživosti, Elta-Kabel ne može garantovati da će njegova mreža raditi bez prekida ili kvarova. Elta-Kabel zadržava pravo da izvodi radove na održavanju svoje mreže u bilo koje vrijeme što može izazvati djelimičan ili potpun prekid pružanja neke ili svih usluga. U slučaju da će planirani prekid trajati duže od 2 sata, Elta-Kabel će blagovremeno, na odgovarajući način obavijestiti korisnika.

2) Smetnje u mreži Elta-Kabel-a, Elta-Kabel će otkloniti u najkraćem mogućem roku, ne dužem od 3 dana od trenutka prijave, uključujući i neradne dane, osim u slučaju složene smetnje čije otklanjanje zahtjeva duži rok. Elta-Kabel će na odgovarajući način obavijestiti korisnike o nastalim smetnjama.

3) Ukoliko je sa korisnikom ugovoren poseban nivo održavanja, Elta-Kabel će otkloniti smetnju pod uslovima i u roku koji su ugovoreni.

4) Prijava smetnje dostavlja se Elta-Kabel-u u pisanom ili elektronskom obliku ili pozivom službe za korisnike.

5) Ukoliko zbog smetnje/prekida i/ili smanjenja kvaliteta usluge iz razloga koji se nalaze na strani Elta-Kabel-a, usluga nije bila raspoloživa korisniku duže od 24 sata, mjesečna pretplata će se umanjiti srazmjerno broju dana trajanja smetnje/prekida i/ili smanjenja kvaliteta usluge. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara pretplatničke terminalne opreme, kvara na pretplatničkim instalacijama i/ili produženja radova usljed otklanjanja smetnji/kvara uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom pretplatnika/korisnika. Vrijeme u kojem Elta-Kabel-u nije omogućen pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi iz razloga koji su izvan kontrole Elta-Kabel-a neće biti uračunato u vrijeme trajanja smetnje iz ovog stava.

6) Elta-Kabel neće biti odgovoran za funkcionisanje mreže i kvalitet usluge u slučaju da su kvalitet i raspoloživost usluga pod uticajem uzroka koji izazivaju promjene kojima je podložan radio mobilni sistem, uključujući ali se ne ograničavajući na fizičke smetnje, atmosferske uslove, interferenciju i dr.

## **25. KVALITET USLUGE**

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.

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

3) Elta-Kabel osigurava da se instalacija, rad i održavanje mreže i cjelokupne opreme vezane za mrežu obavljaju u skladu sa važećim međunarodnim i državnim ekološkim odredbama i praksama.

4) Pristupna brzina pojedine Elta-Kabel usluge je maksimalna prenosna brzina koja je podložna promjenama zavisno od opterećenja mreže.

5) Pretplatnik/korisnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Elta-Kabel mreže postoji mogućnost da pojedina usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu. Takođe, Pretplatnik/korisnik je saglasan i prihvata da usljed navedenog

može doći do kašnjenja u slanju, odnosno primanju podataka koji se prenose putem Elta-Kabel mreže.

6) Elta-Kabel nije obavezan platiti nadoknadu štete ako je nivo kvaliteta obavljene usluge manji od propisanog zbog razloga koji se nalaze 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.

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

8) Elta-Kabel ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluga ako pretplatnik nakon instalacije opreme i aktivacije opreme promijeni kućnu instalaciju ili ne posjeduje odgovarajući pretplatnički uređaj.

## **26. NAPLATA POTRAŽIVANJA**

1) Pretplatnik je dužan izmiriti cjelokupni iznos računa do dana dospijeća, navedenog na računu.

2) Ukoliko Pretplatnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Elta-Kabel će mu dostaviti opomenu za plaćanje računa (u daljem tekstu: opomena). Opomena se može dostaviti korisniku pisanim ili elektronskim putem, uključujući SMS, kao i putem računa. Opomena sadrži upozorenje da će Elta-Kabel privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge ako Korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od dana ispostavljanja opomene.

3) Pretplatnik koji podnese prigovor u skladu sa članom 27. ovih Opštih uslova, biće dužan platiti do datuma dospijeća nesporni dio iznosa računa.

4) Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo dugovanje po opomeni, a nije podnio prigovor u skladu sa članom 27. ovih Opštih uslova, Elta-Kabel ima pravo, u skladu sa članom 28. Opštih uslova, privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge.

5) Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanje usluge, Elta-Kabel ima pravo trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/trajno prekinuti pružanje usluge i raskinuti pretplatnički ugovor, u skladu sa članom 29. Opštih uslova.

6) U slučaju isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog ili trajnog prekida pružanja usluge, iz stavova 4) i 5) ove tačke, Elta-Kabel neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati pretplatniku.

7) Pretplatnik je saglasan i prihvata da Elta-Kabel može ustupiti potraživanja koja ima prema korisniku trećim licima, bankama, i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu

sa važećim propisima, pri čemu Korisnik ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupanja potraživanja.

## **27. RJEŠAVANJE PRIGOVORA PRETPLATNIKA**

1) Pretplatnik ima pravo da Elta-Kabelu podnese prigovor u vezi računa/obračuna za izvršenu uslugu, ispravnosti korisničke terminalne opreme, kvaliteta izvršene usluge, povrede odredbi pretplatničkog ugovora.

2) Pretplatnik podnosi prigovor u pisanom obliku ili elektronskim putem, u roku od trideset (30) dana od dana fakturisanja usluge.

Prigovor se podnosi na prodajnim mjestima Elta-Kabel-a, dostavljanjem poštom na adresu Elta-Kabel-a, elektronskim putem ili putem službene web stranice Elta-Kabel-a. Elta-Kabel će putem računa i službene web stranice upoznati korisnika o uslovima podnošenja prigovora, a posebno o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, adresi elektronske pošte i telefaksa za podnošenje prigovora.

3) Izuzetno, pretplatnik može podnijeti prigovor na iznos računa i poslije isteka roka iz prethodnog stava, a najkasnije u roku od 60 dana od dana fakturisanja usluge, ukoliko dokaže da u propisanom roku nije bio u mogućnosti da podnese prigovor.

4) Ukoliko prigovor nije podnesen u skladu sa ovom tačkom, smatraće se da je iznos računa prihvaćen.

5) Komisija za prigovore korisnika imenovana od strane Elta-Kabel-a provodi postupak utvrđivanja opravdanosti prigovora u prvom stepenu, donosi odluku o opravdanosti prigovora, te o istoj pisanim putem obavještava korisnika u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, izuzev ukoliko zakonskim ili podzakonskim aktom nije predviđen drugačiji rok.

6) Pretplatnik koji je podnio prigovor na iznos računa, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa na koji se odnosi podneseni prigovor. U slučaju neplaćanja nespornog dijela računa, Elta-Kabel ima pravo u skladu sa članom 28. Opštih uslova privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge.

7) U slučaju da se utvrdi da je prigovor na iznos računa osnovan, a pretplatnik je prethodno izmirio obaveze po osporenom računu, pretplatniku se vraća više naplaćeni iznos. Ukoliko je prigovor odbijen, a korisnik nije platio osporeni dio računa, obračunaće se zakonska zatezna kamata na uplatu osporenog računa izvršenu nakon roka dospijeca računa.

8) Pretplatnik koji je uočio neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u roku od 24 časa od momenta kupovine, Elta-Kabel će zamijeniti korisničku terminalnu opremu za novu na Elta-Kabel prodajnom mjestu, bez obaveze podnošenja pisanog zahtjeva od strane pretplatnika, a pod uslovom da je pretplatnik sa istom postupao u skladu sa dobijenim Uputstvom za upotrebu.

9) Pretplatnik koji je uočio neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u roku od 8 (osam) dana od dana kupovine, podnosi prigovor u pisanom obliku. Elta-Kabel provodi postupak utvrđivanja opravdanosti prigovora u roku od 8 (osam) dana od dana prijema prigovora, i postupa u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

10) Pretplatnik može podnijeti prigovor Agenciji na javne telekomunikacione usluge u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

## **28. PRIVREMENO ISKLJUČENJE PRETPLATNIČKE TERMINALNE OPREME/ USLUGE PRIVREMENI PREKID PRUŽANJA USLUGE**

1) Elta-Kabel može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge u sljedećim slučajevima:

a) ukoliko pretplatnik ne izmiri obaveze po računu u skladu sa članom 26. Opštih uslova - do 30 dana,

b) u slučaju osnovane sumnje da postoji bilo kakva zloupotreba, nedopuštena ili prevarna radnja, u skladu sa tačkom 9. Opštih uslova - do 15 dana,

c) ukoliko je pretplatnička terminalna oprema ili instalacija neispravna ili uzrokuje smetnje u mreži Elta-Kabel-a - do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,

č) ukoliko pretplatnik ne omogući nesmetan pristup i pregled ispravnosti mrežne terminalne opreme i pretplatničke terminalne opreme uključujući i pripadajuću instalaciju za koju postoji sumnja da uzrokuje smetnje u mreži Elta-Kabel- a, u skladu sa članom 9. Opštih uslova - do 15 dana,

ć) ako zaprimi prijavu o gubitku ili krađi terminalne opreme,

d) ukoliko nastupe tehničke smetnje u Elta-Kabel mreži ili na mrežnoj terminalnoj opremi – do otklanjanja smetnji,

dž) ukoliko se obavljaju radovi na rekonstrukciji ili proširenju Elta-Kabel mreže - do završetka radova,

đ) ako pretplatnik u roku od 90 dana od dana nastale promjene ne podnese zahtjev za promjenu u nazivu/prenos pretplatničkog odnosa – do podnošenja zahtjeva, a najduže 90 dana

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

2) Elta-Kabel će na odgovarajući način i u najkraćem mogućem roku obavijestiti pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja.

3) Pretplatnička terminalna oprema/usluga će ponovo biti aktivirana kada prestanu razlozi za privremeno isključenje.

4) Elta-Kabel ima pravo, u skladu sa važećim Cjenovnikom, naplatiti pretplatniku naknadu za ponovno uključanje pretplatničke terminalne opreme/usluge u slučajevima kada je do privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/usluge došlo iz razloga koji su na strani pretplatnika.



5) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge pretplatniku će biti omogućeni dolazni pozivi kada se pretplatnik nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike, ukoliko je to tehnički moguće.

6) Pretplatnik je dužan plaćati mjesečnu pretplatu za vrijeme privremenog isključenja iz člana 28. Stav 1) Opštih uslova izuzev u slučajevima predviđenim članom 28. Stav 1) tačka e) i članom 28. stav 1) tačka ž) Opštih uslova.

U slučajevima privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge zbog tehničkih smetnji u Elta-Kabel mreži ili na mrežnoj terminalnoj opremi ili ukoliko se obavljaju radovi na rekonstrukciji ili proširenju Elta-Kabel mreže, mjesečna pretplata se umanjuje ukoliko je privremeno isključenje trajalo duže od 24 časa, u skladu sa brojem dana koliko je trajalo isključenje.

7) Elta-Kabel nije odgovoran za eventualnu štetu nastalu zbog privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge.

8) Elta-Kabel će omogućiti pretplatniku, na njegov zahtjev, privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme/privremeni prekid pružanja usluge jednom u toku kalendarske godine u trajanju 1 do 3 mjeseca. Izuzetno, u uslovima poslovanja Elta-Kabel može utvrditi i duže trajanje privremenog isključenja na zahtjev korisnika.

Nakon isteka roka privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge Elta-Kabel će automatski izvršiti aktiviranje pretplatničke terminalne opreme/usluge.

Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev pretplatnika, pretplatnik je obavezan plaćati naknadu utvrđenu Cjenovnikom.

## **29. PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

1) Pretplatnički odnos može prestati:

a) na osnovu pisanog zahtjeva pretplatnika 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-Kabel-a prema pretplatniku, i to:

1. za pretplatnički odnos u kablovskoj mreži Elta-Kabel-a u roku od 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen,

2. ukoliko pretplatnik raskida ugovor prije isteka perioda minimalnog trajanja ugovora, Elta-Kabel ima pravo tražiti od pretplatnika nadoknadu štete po osnovu minimalnog perioda trajanja ugovora, a u skladu sa članom 14. stav 10. Opštih uslova.

b) protekom vremena na koji je pretplatnički ugovor zaključen za ugovore koji su zaključeni na određeno vrijeme,

c) smrću pretplatnika.

Nasljednici pretplatnika ili članovi domaćinstva dužni su obavijestiti Elta-Kabel o smrti pretplatnika i imaju mogućnost podnijeti zahtjev za prenos pretplatničkog odnosa u skladu sa tačkom 17. Opštih uslova.

Nasljednici pretplatnika odgovaraju Elta-Kabel-u za sva dugovanja koja su nastala do dana smrti pretplatnika, kao i sva dugovanja koja nastanu do trenutka isključenja pretplatničke terminalne opreme/prekida pružanja usluge.

č) otvaranjem stečajnog ili likvidacionog postupka. Na zahtjev stečajnog/likvidacionog upravnika Elta-Kabel, u skladu sa uslovima poslovanja, može zasnovati pretplatnički odnos za korišćenje usluga za vrijeme trajanja stečajnog/likvidacionog postupka,

ć) u slučaju podnošenja zahtjeva za prenos telefonskog broja, danom prenosa telefonskog broja u mrežu drugog operatora,

d) u slučaju podnošenja zahtjeva na adresu na kojoj se utvrdi da Elta-Kabel nema tehničke mogućnosti za prenos istog, uz potvrdu pretplatnika o promjeni prebivališta dobijenu od strane nadležnog organa,

2) Elta-Kabel može raskinuti pretplatnički ugovor u sljedećim slučajevima:

a) ukoliko pretplatnik ne izmiri obaveze po računu u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge,

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

v) ukoliko pretplatnik ne otkloni neispravnosti na pretplatničkoj terminalnoj opremi ili instalaciji 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,

đ) ako pretplatnik ni poslije isteka roka od 90 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge, ne podnese zahtjev za promjenu u nazivu/prenos pretplatničkog odnosa,

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

3) Ukoliko pretplatnik kome je pretplatnički odnos prestao zbog neizmirenja obaveza po računima, u roku od 12 mjeseci izmiri ukupan dug, Elta-Kabel će istom omogućiti ponovno zasnivanje pretplatničkog odnosa bez plaćanja iznosa za zasnivanje pretplatničkog odnosa/cijene pristupa usluzi, uz zaključivanje pretplatničkog ugovora.

### **30. ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE**

1) U svrhu zaštite pretplatnika, Elta-Kabel u toku svakog pojedinog obračunskog perioda kontroluje potrošnju i korišćenje usluga od strane pretplatnika.

2) U slučaju da pretplatnik neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednosti korišćenja Elta-Kabel usluga u odnosu na njegovo prosječno korišćenje, odnosno u slučaju opravdane sumnje na prevaru i/ili zloupotrebu u korišćenju Elta-Kabel usluga, Elta-Kabel će opomenuti pretplatnika na odgovarajući način, te može po opomeni privremeno prekinuti pružanje određene usluge ili izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme.

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.

### **31. PRUŽANJE USLUGE POD POSEBNIM USLOVIMA**

1) Elta-Kabel može utvrditi posebne odredbe ugovora za poslovne pretplatnike za način pružanja usluge koje se odnose na popuste na cijenu usluge, uvećanje cijene usluge, posebne uslove plaćanja, različita sredstva obezbjeđenja, posebne tehničke uslove i sl, a na osnovu objektivnih elemenata koji uključuju :

- minimalni period trajanja ugovora,
- obim korišćenja usluge/a (broj priključaka, kapacitet i sl.),
- prosječni iznos mjesečnog računa,
- vremenski period u kojem je poslovni pretplatnik prethodno koristio usluge Elta-Kabel-a.

Elta-Kabel može pretplatnicima ponuditi zaključenje ugovora za pojedine usluge ili pakete usluga prema posebnim tarifnim opcijama koje su predviđene Cjenovnikom usluga.

Posebnim tarifnim opcijama se omogućava korišćenje postojećih usluga ili paketa usluga pod različitim uslovima, karakteristikama i/ili cijenama u odnosu na osnovne usluge predviđene Cjenovnikom usluga, u cilju prilagođavanja usluga potrebama krajnjih pretplatnika/korisnika.

Elta-Kabel na zahtjev poslovnog korisnika ili propisanim uslovima u javnim nabavkama, ugovor može zaključiti i na period duži od 24 mjeseca.

### **32. USLUGE ELTA-KABEL-A**

1) Javne telekomunikacione usluge na koje se odnose ovi Opšti uslovi obuhvataju:

- Javne telefonske usluge u fiksnoj telekomunikacionoj mreži
- Usluge pristupa Internetu
- KKS usluga (KABLOVSKI KOMUNIKACIJSKI SISTEM)
- Usluge prenosa signala u svrhu distribucije audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija
- Usluge sa dodatnom vrijednošću
- Dodatne usluge

2) Na osnovu razlika u ponuđenim opcijama Elta-Kabel će navedene usluge nuditi i kao posebne usluge, koje predstavljaju standardizovane ponude opcija i uslova korišćenja datih usluga.

### **32.1) Usluge fiksne mreže**

1) Usluge fiksne mreže Elta-Kabel-a podrazumjevaju sve usluge realizovane putem fiksne mreže Elta-Kabel-a, a koje uključuju fiksnu javnu telefonsku uslugu, usluge prenosa podataka, Internet usluge, usluge sa dodatnom vrijednošću, dodatne usluge i druge uslute.

#### **32.1.1) Govorna telefonska usluga u fiksnoj mreži**

1) Govorna telefonska usluga Elta-Kabel-a predstavlja javnu fiksnu telefonsku uslugu koja omogućava ostvarivanje poziva unutar fiksne mreže Elta-Kabel-a, kao i između mreže Elta-Kabel-a i drugih operatora, kako u nacionalnom tako i u međunarodnom saobraćaju.

Vrste telefonskog saobraćaja:

- Telefonski saobraćaj unutar fiksne mreže Elta-Kabel-a
- Telefonski saobraćaj prema fiksnim mrežama drugih operatora u BiH
- Telefonski saobraćaj prema drugim mobilnim mrežama u BiH
- Međunarodni telefonski saobraćaj

2) Govorna telefonska usluga Elta-Kabel-a može u cijelosti ili djelimično da se pruži korisnicima različitim tehnologijama/standardima.

3) U pogledu načina plaćanja Govorna telefonska usluga Elta-Kabel-a može biti:

- prepaid usluga – usluga kod koje se plaćanje vrši unaprijed,
- postpaid usluga – usluga kod koje se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda.

4) Elta-Kabel omogućava pretplatnicima/korisnicima govorne telefonske usluge u fiksnoj mreži Elta-Kabel-a veliki broj dodatnih usluga, čiji skup se, u zavisnosti od tehnologija/standarda preko kojih se pruža usluga, može da razlikuje.

#### **32.1.2) Usluge prenosa podataka**

##### **32.1.2.1) Iznajmljeni vodovi**

1) Usluga iznajmljenih vodova podrazumjeva pružanje za javnost transparentnog prenosnog kapaciteta između dvije priključne tačke u telekomunikacionoj mreži bez funkcije prespajanja kojeg korisnik može kontrolisati kao dio iznajmljenog voda.

2) Iznajmljeni vod smatra se jedinstvenim samo ako ni na bilo kojoj dionici od kojih je sačinjen nije priključen uređaj na koji korisnik ima pristup. Ako je vod priključen na uređaj ili se vod odgranjava vod se dijeli na više odsječaka od kojih se svaki smatra posebnim iznajmljenim vodom i posebno se naplaćuje.

3) Elta-Kabel daje telekomunikacione vodove u zakup pod uslovom da mu nisu neophodni za obavljanje javnog saobraćaja.

4) Elta-Kabel može ograničiti pristup i korišćenje iznajmljenog voda u svrhu bezbjednosti mreže u slučaju vanrednih situacija (npr. viša sila).

### **32.1.3) Internet usluge**

1) Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu.

2) Internet usluga omogućava korisniku nesmetan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu, izuzev ako zakonom nije drugačije određeno.

3) Usluga Direktnog pristupa Internetu obezbjeđuje poslovnim pretplatnicima link za stalni pristup Internetu, DNS hosting domena sa/bez registracije Internet domena, tehničku podršku tipa 24/7 i određeni broj javnih IP adresa u skladu sa posebnim uslovima. U zavisnosti od fizičkog medijum za povezivanje lokacije korisnika na najbliži čvor Elta-Kabel-a mogu se definisati različiti tipovi pristupne lokacije.

4) HFC Flat, usluga omogućava stalni asimetrični pristup Internetu putem HFC mreže, pri čemu je obezbjeđen brži prenos podataka u download-u (ka korisniku) u odnosu na prenos podataka u upload-u (od korisnika), uz neograničenu količinu prenesenih podataka na fair-use principu.

5) GPON Flat, usluga omogućava stalni asimetrični i simetrični pristup Internetu putem GPON mreže, pri čemu je obezbjeđen identičan ili brži prenos podataka u download-u (ka korisniku) u odnosu na prenos podataka u upload-u (od korisnika), uz neograničenu količinu prenesenih podataka na fair-use principu.

6) WiFi Flat usluga omogućava stalni asimetrični pristup Internetu putem HFC mreže, pri čemu je obezbjeđen brži prenos podataka u download-u (ka korisniku) u odnosu na prenos podataka u upload-u (od korisnika), uz neograničenu količinu prenesenih podataka na fair-use principu.

7) Za potrebe korišćenja HFC Flat, GPON Flat i WiFi Flat usluga korisnicima se dinamički dodjeljuje IP adresa, dok se statička IP adresa može dodijeliti rezidencijalnim i poslovnim korisnicima pod uslovima i cijeni definisanim u posebnim uslovima za pružanje HFC Flat i GPON Flat usluga.

### **32.1.4) KKS usluga (KABLOVSKI KOMUNIKACIJSKI SISTEM)**

1.) KKS usluga (KABLOVSKI KOMUNIKACIJSKI SISTEM) Elta-Kabel-a predstavlja skup interaktivnih multimedijalnih servisa (televizija, video, audio, podaci) koji se krajnjim korisnicima isporučuje preko kablovske distributivne mreže, a koja omogućava korisnicima prijem TV programa, videoteku i interaktivni sadržaj.

2.) Elta-Kabel zadržava pravo, kreiranjem programske sheme, određivati TV kanale koje distribuira pretplatnicima. Elta-Kabel zadržava pravo mijenjati pojedine kanale iz programske sheme na način da mijenja postojeće kanale sa novim kanalima, uvodi nove kanale uz postojeće ili ukida postojeće kanale. Elta-Kabel se obavezuje da neće mijenjati programsku shemu na način da bi to uzrokovalo neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu pretplatnika, osim u slučajevima kada je promjena tehnički, ekonomski ili pravno opravdana.

Elta-Kabel može u bilo kojem trenutku prestati distribuirati pojedini kanal ili dio programskog sadržaja pojedinog kanala, ako mu vlasnik ili zastupnik kanala na bilo koji pravno dopušten način onemogućiti distribuiranje cijelog kanala ili dijela programskog sadržaja pojedinog kanala. Elta-Kabel ne garantuje pretplatniku da vlasnik kanala neće prestati sa emitiranjem kanala ili sa distribucijom kanala na području Bosne i Hercegovine.

### **32.2) INTEGRISANA PONUDA USLUGA**

1) Box usluga predstavlja integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije, pristupa Internetu i KKS (kablovske) usluge, koje su organizovane u odgovarajući skup usluga i servisa, odnosno paketa, koji mogu ali ne moraju da uključuju sve navedene usluge.

KKS usluga (KABLOVSKI KOMUNIKACIJSKI SISTEM) Elta-Kabel-a predstavlja skup interaktivnih multimedijalnih servisa (televizija, video, audio, podaci) koji se krajnjim korisnicima isporučuje preko kablovske distributivne mreže, a koja omogućava korisnicima prijem TV programa, videoteku i interaktivni sadržaj.

TV programi uključuju distribuciju programskog sadržaja i pregled sadržaja programa. Pregled programa je moguć putem EPG (TV vodiča) koji omogućava izbor programa i pristup informacijama o programu.

2) Pretplatnicima/korisnicima su na raspolaganju različiti tematski TV programi grupisani u vidu paketa TV programa.

3) Videoteka (Video on Demand - VoD) predstavlja audiovizuelno medijsku uslugu na zahtjev koja omogućava korisnicima iznajmljivanje pojedinih video sadržaja na mrežnim resursima Elta-Kabel-a (filmovi, serije, koncerti i sl.).

4) Elta-Kabel nije odgovoran za sadržaj televizijskih programa koji se korisniku distribuiraju u okviru KKS usluge.

Elta-Kabel nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle, odnosno pogrešne ocjene sadržaja i njegove kategorizacije.

Elta-Kabel nudi mogućnost korišćenja usluge koja omogućava ograničavanje pristupa i kontrolu pregledavanja sadržaja (roditeljsku kontrolu) koji nije primjeren djeci i maloljetnicima ili transakcijama kao što je naručivanje video sadržaja, a prema procjeni roditelja ili staratelja.

### **32.3) USLUGE SA DODATNOM VRIJEDNOŠĆU**

1) Usluga sa dodatnom vrijednošću je usluga sa posebnom tarifom kojoj se pristupa putem negeografskih brojeva ili posebnih kodova iz plana numeracije, a u svrhu pružanja unaprijed određenih dodatnih sadržaja i/ili usluga u okviru tog sadržaja koje ne spadaju u javne telekomunikacione usluge.

2) Usluge sa dodatnom vrijednošću su dostupne korisnicima u okviru usluga fiksne mreže.

#### **32.3.1) Usluga pozivi sa dodatnom tarifom – Premium Rate**

1) Usluga pozivi sa dodatnom tarifom – Premium Rate (u daljem tekstu Premium Rate usluga) predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja omogućava pružanje različitog sadržaja korisnicima Premium Rate usluge, korišćenjem negeografskih telefonskih brojeva.

2) Premium Rate uslugu pruža Elta-Kabel ili drugi operator usluge sa dodatnom vrijednošću koji sa Elta-Kabel-om zaključuje odgovarajući ugovor.

3) Operator usluge sa dodatnom vrijednošću mora da posjeduje sve dozvole, saglasnosti i odobrenja koja su predviđena zakonskim i podzakonskim propisima radi obavljanja djelatnosti i pružanja Premium Rate usluga.

4) Operator usluge sa dodatnom vrijednošću je isključivo odgovoran za sadržaj Premium Rate usluge i sve obaveze koje su neposredno ili posredno u vezi sa tim sadržajem.

5) Operator usluga sa dodatnom vrijednošću je dužan da pruža u skladu sa svim zakonskim i podzakonskim propisima.

6) Pretplatnik/korisnik Premium Rate usluge je korisnik fiksne Elta-Kabel-a ili korisnik drugih operatora javnih telekomunikacionih usluga u BiH ili korisnik Service Provider-a sa kojima je Elta-Kabel regulisao prava i obaveze za Premium Rate uslugu, kada poziva odgovarajući broj operatora usluge sa dodatnom vrijednošću.

7) Pretplatnik na uslugu mora da posjeduje dozvolu od Agencije sa dodijeljenim negeografskim brojem ili za iste svrhe iznajmljuje negeografski broj od Elta-Kabel-a.

#### **32.3.1) Jedinstveni pristupni broj**

1) Usluga Jedinstveni pristupni broj omogućava poslovnim pretplatnicima čije se prostorije nalaze na geografski različitim lokacijama da imaju jedinstven pristupni (pozivni) telefonski broj.

2) Pretplatnik mora da posjeduje dozvolu od Agencije sa dodijeljenim negeografskim brojem.

### **32.3.2) Teleglasanje**

- 1) Usluga Teleglasanja predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja omogućava organizaciju glasanja, takmičenja ili takmičenja i glasanja, korišćenjem negeografskih telefonskih brojeva.
- 2) Pretplatnik na uslugu mora da posjeduje dozvolu od Agencije sa dodijeljenim negeografskim brojem ili za iste svrhe iznajmljuje negeografski broj od Elta-Kabel-a.

### **32.3.3) Usluga "Humanitarni telefon"**

- 1) Usluga "Humanitarni telefon" predstavlja uslugu sa dodatnom vrijednošću koja pretplatniku na uslugu omogućava prikupljanje novčanih sredstava u humanitarne svrhe.
- 2) Pretplatnik na uslugu Humanitarni telefon može biti udruženje ili fondacija registrovana u skladu sa zakonom i koja po donesenom rješenju može da se bavi organizovanjem humanitarnih akcija radi prikupljanja novčanih sredstava.

### **32.3.4) Zaštita maloljetnih lica**

- 1) Operator usluga sa dodatnom vrijednošću dužan je uspostavljati i primjenjivati odgovarajuće mjere za zaštitu maloljetnih lica.

## **33. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

- 1) Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu po proteku 30 dana od dana njihovog objavljivanja i primjenjuju se i na postojeće pretplatnike/ korisnike koji su ugovor zaključili do dana njihove objave.
- 2) U slučaju da su ovi Opšti uslovi u potpunosti nepovoljniji za postojeće pretplatnike/korisnike, isti imaju pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade za prijevremeni raskid ugovora, odnosno imaju pravo na povrat neiskorišćenog, a uplaćenog od strane korisnika, novčanog iznosa, u roku od 30 dana od dana objave ovih Opštih uslova.
- 3) Elta-Kabel ima pravo izmijeniti ove Opšte uslove u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima.
- 4) Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova stavlja se van snage i prestaju da se primjenjuju Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga (Službeni glasnik Republike Srpske broj 68/2006), Opšti uslovi o izmjenama i dopunama Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga broj: 1-01-11753-2/11 od 01.08.2011. godine, Opšti uslovi o izmjenama i dopunama Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga broj: 1-01-30186-2/12 od 14.12.2012. godine i Opšti uslovi o izmjenama i dopunama Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga broj: 1-01-17015-5/13 od 18.07.2013. godine.