

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA “IMPACT” d.o.o. Tuzla

Sadržaj

- Opšte odredbe
- Predmet opštih uslova
- Definicije i značenje pojmova
- Zasnivanje pretplatničkog odnosa
- Uslovi za uključivanje i zasnivanje pretplatničkog odnosa
- Dokumentacija neophodna za pretplatnički ugovor
- Podnošenje zahtjeva
- Prihvatanje zahtjeva
- Odbijanje zahtjeva
- Pretplatnički ugovor
- Govorno upozorenje
- Usluge
- Opšte o uslugama
- Javna dostupnost usluga
- Ograničenje usluge
- Način pružanja usluga
- Zaštita pretplatnika i maloljetnih lica
- Internet usluge Opšte odredbe
- Obavještenja, informisanje i podrška pretplatnicima
- Kvalitet usluga i obaveze održavanja ispravnosti mreže
- Privremeno isključenje, mirovanje i ponovno uključenje
- Obaveza čuvanja tajnosti ličnih podataka, zaštita privatnosti i sigurnosti podataka
- Cijene i uslovi plaćanja
- Cijene usluga
- Uslovi i rokovi plaćanja
- Naplata potraživanja
- Prenos i promjene u pretplatničkom odnosu
- Promjena u nazivu pretplatnika
- Promjena mjesta priključka (preseljenje)
- Podnošenje prigovora (zahtjevi, reklamacije, žalbe)
- Trajanje pretplatničkog ugovora i prestanak pretplatničkog odnosa
- Rješavanje sporova
- Završne odredbe

1. OPŠTE ODREDBE

1.1 Predmet opštih uslova

1. Opštim uslovima poslovanja "IMPACT" d.o.o. Tuzla (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između "IMPACT" d.o.o. Tuzla (u daljem tekstu: "IMPACT"), kao pružaoca usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa odnosno pretplatnika usluga (u daljem tekstu: pretplatnik) s druge strane.
2. Telekomunikacione usluge "IMPACT-a" iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu: usluge), sačinjavaju sve telekomunikacione usluge koje na tržištu pruža "IMPACT", ili će ih pružati na tržištu, a koje su utvrđene zakonom o komunikacijama, odnosno one usluge za koje "IMPACT" ima dozvole ili je na drugi način stekao ta prava, a to su usluge interneta.
3. Sve telekomunikacione usluge koje "IMPACT" pruža pretplatnicima definisane su zajedničkim odredbama ovih Opštih uslova, osim nekih odredbi koje se usko vezane za pojedini tip usluga.
4. Opšti uslovi sastavni su dio pismene forme pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: pretplatnički ugovor) kojim je definisan međusobni odnos između pretplatnika i "IMPACT-a".
5. Opšti uslovi odnose se i na prateću opremu koju u sklopu pružanje usluge, "IMPACT" ugrađuje i ustupa pretplatniku na korištenje za vrijeme važenja Ugovora.
6. Ukoliko pružanje pojedine usluge nije regulisano Opštim uslovima, "IMPACT" i pretplatnik usluga mogu međusobno da postignu dogovor o načinu pružanja usluge, u skladu sa Opštim uslovima.
7. Opšti uslovi na odgovarajući način primjenjuju se i na korisnike usluga koji nisu pretplatnici u smislu ovih Opštih uslova.
8. Na odnose između "IMPACT-a" i pretplatnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima, primjenjuju se važeći propisi Bosne i Hercegovine.
9. U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti sa propisima koji uređuju pružanje telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primjenjivati važeći propisi o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima.

1.2 Definicije i značenje pojmova

Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju slijedeća značenja:

- „**javna telekomunikaciona mreža**“ (Public Telecommunication Network) je telekomunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga
- „**priključna tačka**“ predstavlja skup fizičkih priključaka neophodnih za tehnički pristup telekomunikacionoj mreži, s ciljem postizanja efikasne komunikacije putem telekomunikacione mreže
- „**pretplatnički uređaj**“ ili „**pretplatnički terminalni uređaj**“ predstavlja telekomunikacionu opremu koja se nalazi kod pretplatnika u svrhu korištenja telekomunikacionih usluga
- „**usluga Interneta**“ je telekomunikaciona usluga koja se realizuje primjenom Internet tehnologije
- „**korisnik**“ označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva telekomunikacijsku uslugu bez namjere njene daljnje preprodaje, odnosno u širem smislu korisnikom se smatra i svako lice kojem se nudi javna telekomunikacijska usluga na tržištu
- „**pretplatnik**“ označava pravno ili fizičko lice koje je zaključilo ugovor o pružanju/korištenju usluga sa "IMPACT"-om
- „**usluga interneta**“ označava uslugu javno dostupnog, komercijalnog davanja pristupa Internetu
- „**RAK**“ ili „**Agencija**“ je Regulatorna agencija za komunikacije u Bosni i Hercegovini

2. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

2.1 Uslovi za uključivanje i zasnivanje pretplatničkog odnosa

Pretplatnički ugovor smatra se zasnovanim onog momenta kada "IMPACT" prihvati potrebnu dokumentaciju (koja će u daljem tekstu biti navedena).

Prava i obaveze iz pretplatničkog odnosa postaju aktivna u momentu kada "IMPACT" uključi pretplatnika u "IMPACT" mrežu.

“IMPACT” uključuje pretplatnika u mrežu u najkraćem mogućem roku, a maksimalno 20 dana nakon prihvatanja neophodne dokumentacije za zasnivanje pretplatničkog ugovora.

2.2 Dokumentacija neophodna za pretplatnički ugovor

Identifikaciona dokumenta:

1. za domaća fizička lica – lična karta, a po potrebi potvrda o prebivalištu na uvid
2. za strana fizička lica – pasoš i po potrebi dozvolu za boravak u BiH na uvid
3. za domaća pravna lica: rješenje o upisu u sudski registar i/ili rješenje o upisu u registar kod drugih državnih organa, uvjerenje o poreskoj registraciji kod nadležnog organa (JIB) i dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke
4. za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa i dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke Identifikacione isprave se uzimaju samo na uvid.

2.3 Podnošenje zahtjeva

Lice koje želi da postane pretplatnik usluga “IMPACT-a” podnosi pismeni zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, uz identifikacione isprave na uvid. Zahtjev sadrži: ime, prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica, podnosioca zahtjeva, vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara, cijenu usluge ili gdje se može naći važeći cjenovnik operatora prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga, maksimalni rok za realizaciju priključka i uspostavu usluge i trajanje ugovora.

2.4 Prihvatanje zahtjeva

“IMPACT” će prihvatiti Zahtjev korisnika ako postoji tehnička mogućnost i raspoloživi kapaciteti za pružanje tražene usluge definisane Opštim uslovima. Potpisom Zahtjeva od strane korisnika, korisnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova, cjenovnikom usluga, te da iste prihvata.

2.5 Odbijanje zahtjeva

“IMPACT” ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

1. ukoliko nisu ostvareni tehnički uslovi za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uslov postojanja slobodnih mrežnih kapaciteta, prema procjenama tehničke službe “IMPACT-a”, a koji su u skladu prema opšte prihvaćenim standardima,
2. ako je ranije tokom pružanja usluga došlo do povrede ugovornih obaveza od strane korisnika ili člana zajedničkog domaćinstva, kao i postojanje nenaplaćenog potraživanja “IMPACT-a” prema korisniku ili članu zajedničkog domaćinstva,
3. ako postoji osnovana sumnja u istinitost identiteta fizičke ili pravne osobe, njene pravne ili poslovne sposobnosti uključujući i ovlaštenja o zastupanju,
4. ako je protiv korisnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl., te ako je korisnik nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, te se procijeni da nije u mogućnosti da uredno i pravovremeno plaća svoje usluge, a na poziv “IMPACT-a” ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje traženih usluga,
5. ako postoji opravdana sumnja da korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge koje pruža “IMPACT” ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga od strane trećih osoba,
6. ako postoji osnovana sumnja da će usluge “IMPACT-a” isti dati na korištenje trećoj osobi, u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje zahtjeva koji su ovdje navedeni,
7. ako korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev,
8. ako je korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a ne postoji adekvatno odobrenje zakonskog zastupnika,
9. u svim ostalim slučajevima koji su suprotni Opštim uslovima. O odbijanju zahtjeva operator donosi pismenu odluku.

2.6 Pretplatnički ugovor

1. Po prihvatanju zahtjeva od strane “IMPACT-a”, korisnik potpisuje pretplatnički ugovor i dobija status pretplatnika.
2. Obavezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti duže od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pravno lice u svojstvu pretplatnika zahtijeva duži rok pretplatničkog ugovora.
3. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opis usluga i cjenovnik usluga za koje se taj ugovor zaključuje.

Pretplatnički ugovor sadrži odredbe koje se odnose na primjenu Opštih uslova poslovanja i informaciju o tome gdje su oni dostupni korisniku.

4. Pretplatnički ugovor, opšti uslovi i posebni uslovi su napisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga.

5. Pretplatnički ugovor sadrži: naziv i adresu pretplatnika, naziv i adresu operatora javnih telekomunikacijskih usluga, vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara, minimalan nivo kvaliteta usluge, vrijeme uspostave priključka, vrstu usluge održavanja koja se nudi i usluge podrške pretplatnicima koje se pružaju, kao i način pristupa tim uslugama, propisana ograničenja koja nameće operator telekomunikacijskih usluga, a koja se odnose na korištenje isporučene terminalne opreme, informaciju o tome na koji načina se mogu dobiti ažurirani podaci o svim cijenama koje se primjenjuju, kao i o uslovima održavanja, trajanje ugovora i uslovi za raskid ugovora, uključujući minimalno trajanje ugovora i naknade koje se naplaćuju u slučaju raskida ugovora, naknade i dogovori o povratu sredstava koji se primjenjuju ukoliko se ne ispuni ugovoreni kvalitet usluga, i odredbe koje regulišu rješavanje sporova.

2.7 Priklučenje pretplatnika

1. "IMPACT" se obavezuje da će pretplatnika priključiti u mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u najkraćem mogućem roku, a maksimalno 20 dana od dana prihvatanja zahtjeva pretplatnika za korištenje određene usluge.

2. Prava i veze iz pretplatničkog ugovora počinju teći u trenutku kad "IMPACT" uključi pretplatnika u svoju mrežu.

3. Oprema koju "IMPACT" ustupa na korištenje pretplatniku za pojedine usluge/pakete, u isključivom je vlasništvu "IMPACT-a". Pretplatnik je obavezan da po raskidu pretplatničkog ugovora datu opremu vrati "IMPACT"-u u ispravnom i funkcionalnom stanju.

4. Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj opreme "IMPACT" -a i napajanje električnom energijom 220-230V, 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje opreme "IMPACT-a" u potpunosti snosi pretplatnik.

5. Ovlašteni predstavnik "IMPACT-a" će prije priključenja izvršiti pregled uslova za smještaj opreme pretplatnika i kućne instalacije.

6. Ukoliko pretplatnik naruši sigurnost i ispravnost opreme i instalacija koja pripada "IMPACT"-u biće automatski isključen sa mreže.

7. "IMPACT" ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako pretplatnik, nakon prihvatanja ovih Opštih uslova, promijeni odgovarajuće uslove za smještaj opreme, ili neovlašteno izvodi bilo kakva radove na kućnoj instalaciji.

8. Pretplatnik odgovara "IMPACT"-u za svako oštećenje na opremi uzrokovano nepažnjom, neispravnim instalacijama na koje se priključuje oprema, kao i usled otuđenja od strane trećeg lica i dužan je da isto nadoknadi prema vrijednosti iskazanoj na reversu koji pretplatnik potpisuje prilikom montaže i preuzimanja opreme u objektu pretplatnika.

9. Pretplatnik se obavezuje da svako oštećenje odnosno krađu opreme odmah prijavi "IMPACT"-u telefonom, e-poštom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku opreme pretplatnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismenim putem. Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara pretplatnik po pravilima solidarne odgovornosti.

10. "IMPACT" je obavezan da redovno održava opremu i mrežu koja je u njegovom vlasništvu, te da u optimalnom

roku otkloni nedostatke koje prijavi pretplatnik za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja.

11. "IMPACT" neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tokom obaveznog/redovnog održavanja svog sistema, a koja bi mogla uticati na kvalitet usluga "IMPACT-a", kao ni za štetu ili izgublenu korist pretplatnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka putem opreme pretplatnika.

12. Pretplatnik je obavezan omogućiti "IMPACT"-u slobodan pristup opremi i instalacijama u toku korištenja nekog od servisa "IMPACT-a" te dozvoliti slobodan pristup opremi radi demontaže u slučaju prestanka pretplatničkog odnosa.

13. "IMPACT" može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreže u slučaju ako pretplatnik uzima uređaj uz sklapanje pretplatničkog ugovora, uz uslov obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora. "IMPACT" je obavezan po isteku ugovorene obaveze ili u slučaju prijevremenog raskida ugovora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

Korisnicima unaprijed plaćene usluge (prepaid) ili s pretplatničkim ugovorima bez obaveznog trajanja ista mogućnost mora biti data nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupovini terminalnog uređaja.

14. U slučaju bilo kakve promjene u vrsti i količini korištenih usluga "IMPACT-a" kao i u slučaju promjene ličnih podataka pretplatnik je dužan potpisati Aneks osnovnog Ugovora koji će te promjene verifikovati.

4 USLUGE

4.1 Opšte o uslugama

4.1.1 Javna dostupnost usluga koje nudi "IMPACT" su dostupne svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu pod uslovom da za to postoji tehnička mogućnost.

4.1.2 Ograničenje usluge

Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

4.1.3 Način pružanja usluga

Ovi Opšti uslovi posebno se odnose na međusobne odnose između "IMPACT" -a i pretplatnika tokom pružanja internet usluga. Navedene usluge "IMPACT" može pružati pojedinačno ili u vidu paketa. Osim u dijelu koji se odnosi na primjenu pojedinih usluga, na sve ostale odnose između "IMPACT-a" i pretplatnika povodom pružanja/korištenja usluga primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova.

4.1.4 Zaštita pretplatnika i maloljetnih lica Sadržaj usluga i promotivni materijali ne smiju imati za cilj zloupotrebu korisnika, ne smiju netačno, dvosmisleno, pretjerivanjem, izostavljanjem ili na drugi način zavaravati i pozivati na nezakonite radnje. Nije dozvoljeno objavljivati ili prenositi sadržaje koji na bilo koji način ugrožavaju maloljetna lica i vršiti bilo kakvu zloupotrebu maloljetnih lica putem usluga koje pruža "IMPACT". Nije dozvoljeno upućivati maloljetnim osobama ponude za kupovinu, niti podsticati maloljetne osobe na korištenje drugih usluga i sadržaja.

4.2 Internet usluge

4.2.1 Opšte odredbe

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

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

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

4. "IMPACT" će za svaku internet uslugu/paket sačiniti posebne uslove koji će detaljno opisati uslugu/paket.

Posebni uslovi treba da sadrže:

- naziv usluge ili paketa
 - podatke o karakteristikama usluge, što uključuje brzinu prenosa, količinu saobraćaja i druge tehničke detalje usluge
 - cijene usluge
 - uslove za zaključenje ugovora o korištenju i uspostavu usluge
5. Internet usluge "IMPACT" pruža pretplatnicima putem bežične pristupne mreže. Privatnim pretplatnicima su na raspolaganju širokopojasni bežični pristup na 2,4GHz, pristup na 5GHz.

5. Poslovnim pretplatnicima je na raspolaganju bežični pristup profesionalnom opremom na 5GHz

6. "IMPACT" daje pretplatnicima mogućnost korištenja audio/video streaminga i mogućnost VPN konekcije.

7. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti zaštićeni "sadržaj" na Internetu (copyright, trademark, intellectual property rights) u skladu sa važećim propisima Bosne i Hercegovine, te da ga neće koristiti ili objavljivati bez

saglasnosti vlasnika "sadržaja".

8. Pretplatnik je saglasan da "IMPACT" ima pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodnog obavještenja privremeno ograničiti, odnosno uskratiti pristup uslugama ako pretplatnik postupi u suprotnosti sa pravilima ponašanja i obavezama navedenima u prethodnim stavovima.

9. U slučaju nepridržavanja gore navedenih stavova, "IMPACT" neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati pretplatniku uslijed ograničavanja/uskraćivanja korištenja usluga.

10. Pretplatnik će biti odgovoran, te će biti dužan da nadoknadi štetu koja bi mogla nastati "IMPACT"-u ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obaveza pretplatnika navedenih u gore navedenim stavovima.

11. Pretplatnik se obavezuje da će usluge koristiti isključivo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati, sa naknadom ili bez naknade, dijelove usluga trećim licima na korištenje, bez prethodnog odobrenja "IMPACT-a".

12. Od pretplatnika koji žive u iznajmljenom prostoru zahtijeva se saglasnost vlasnika prostora za postavljanje opreme ukoliko je za korištenje servisa potrebna oprema.

13. U svrhu zaštite pretplatnika, "IMPACT" u toku svakog pojedinačnog obračunskog perioda kontroliše potrošnju i korištenje usluga od strane pretplatnika.

14. Usluge bežičnog pristupa Internetu podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu "IMPACT" zadržava pravo privremenog uskraćivanja usluga pretplatnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili pretplatnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem. "IMPACT" zadržava pravo da reguliše pojedine Internet protoke smanjenjem brzine ili potpunim isključenjem istih, ukoliko ocijeni da se usluga zloupotrebljava ili je zbog tih protoka onemogućeno normalno korištenje usluge.

15. Za utvrđivanje prekomjerne potrošnje će se koristiti sledeći kriterijum: ukoliko je mjesečna potrošnja u protekla 2 mjeseca premašena za 100% i ukoliko ta potrošnja prelazi iznos od 150KM.

16. Pretplatnik se obavezuje da će prilikom korištenja usluga koristiti raspoložive resurse na način koji ni u kom trenutku neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sistema, jer u protivnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

4.5. Obaveze u posebnim situacijama

1. "IMPACT" kao ISP je dužan prije dostavljanja izjave Agenciji o prestanku obavljanja djelatnosti riješiti sve odnose sa pretplatnicima u pogledu zaključenih ugovora o pružanju usluga. Ovu obavezu "IMPACT" ima i u slučaju drugih statusnih promjena koje mogu dovesti do promjene subjekta koji pretplatnicima daje uslugu.

2. U slučaju prestanka obavljanja djelatnosti, "IMPACT" je dužan tu situaciju pretplatnicima unaprijed najaviti, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma prestanka obavljanja djelatnosti, što će učiniti u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj web stranici www.citynet.ba i pojedinačno email/SMS porukom svakom pretplatniku. Dokaz o izvršenom obavještanju "IMPACT" će dostavi Agenciji uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti.

3. U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnicima "IMPACT-a" koji prestaje obavljati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne promjene iz stava 1 ovog člana, pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom pružaocu usluga prema uslovima tih ugovora.

4. U slučaju da su pretplatnički ugovori zaključeni uz obavezivanje pretplatnika na korištenje usluge u određenom roku, pretplatnik može otkazati ugovor pod uslovom da ispuni svoje obaveze ugovorene za slučaj raskida.

5. Rok na koji se obavezuje pretplatnik posebnom ponudom ili paketom usluge ne može ni u jednom slučaju biti duži od 24 mjeseca. Za vrijeme trajanja tog roka uslovi pružanja usluge prema pretplatniku koji je zaključio takav ugovor su nepromjenjivi, osim u situaciji kada se smatra da su novi uslovi ugovora apsolutno povoljniji po pretplatnika.

6. Istekom ugovorenog roka, osim kada pretplatnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema ovim Opštim uslovima.

4.6. Isključenje od odgovornosti

1. Internet je internacionalna računarska mreža koju "IMPACT" direktno ne kontroliše već je na istu samo vezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koje direktno ne kontroliše.

2. Pretplatnik je saglasan da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema "IMPACT"-ove mreže postoji mogućnost da usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

3. Pretplatnik koristi usluge isključivo na svoj rizik. "IMPACT" ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje pretplatnik pretrpi korištenjem usluge, programskog paketa i Interneta.

4. "IMPACT" ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na bilo koju vrstu sadržaja do kojeg se eventualno može

doći korištenjem usluga, nezavisno na koji je način do istog sadržaja pretplatnik došao. Isto tako, "IMPACT" neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektne, slučajne, posljedične, ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja usluga ili zbog bilo koje pogreške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je pretplatnik došao korištenjem usluga.

5. "IMPACT" ne provjerava i ne kontroliše sadržaj koji pretplatnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.

6. "IMPACT" zadržava pravo da, bez predhodne najave, ukloni štetni sadržaj na pretplatničkim prezentacijama i internet prezentacijama pretplatnika hosting usluga.

7. Usluge bežičnog pristupa Internetu ne garantuju stalnu maksimalnu brzinu pristupa, niti minimalnu garantovanu brzinu pristupa Internetu. Ove usluge se smatraju „best effort“ uslugama.

4.7. Zaštićeni sadržaj, ostala prava

1. Preko internet usluga omogućen je pristup do sadržaja koji su zaštićeni ("copyright, trademark, intellectual property rights").

2. Pretplatnik je saglasan da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima BiH kojima je taj sadržaj zaštićen od strane vlasnika sadržaja.

3. Pretplatnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi sadržaj koji je zaštićen na bilo koji način bez pristanka vlasnika sadržaja. Takve radnje imaće za posljedicu uskraćivanje pristupa internet uslugama.

4.8. Korištenje usluga sa dodatom vrijednošću

1. Usluge sa dodatom vrijednošću "IMPACT" pruža svojim pretplatnicima u skladu sa važećim Cjenovnikom.

5. OBAVJEŠTENJA, INFORMISANJE I PODRŠKA PRETPLATNICIMA

1. "IMPACT" obavještava pretplatnika o promjeni odredbi OUP-a i cjenovnika putem svoje web strane www.citynet.ba. Uz predhodno, promjena Opštih uslova poslovanja i cijena objavljuje se najmanje 30 dana prije njihovog stupanja na snagu u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga.

2. Za primjenu izmjenjenih uslova poslovanja, opisa i cijena usluga koji su u bilo kom smislu nepovoljniji za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, operator je dužan da, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, obavijeste postojeće korisnike, na koje se najavljene izmjene odnose, o namjeranim izmjenama i pravu korisnika u pogledu važećeg ugovora.

3. "IMPACT" je dužan postojećim pretplatnicima svojih usluga dostaviti i pismenu obavijest o nastupajućim izmjenama uslova poslovanja i cijena, što će učiniti uz račun za plaćanje usluge koji predhodi namjeravanoj izmjeni.

4. Na zahtjev zainteresovanog lica "IMPACT" je dužan, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uslova poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, "IMPACT" će naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

5. Informisanje o uslugama, cijenama, pretplatnicima, prijem zahtjeva, žalbi i dr. "IMPACT" obezbeđuje tokom radnog vremena putem telefona 035/266-444, e-maila office@impact.ba, odnosno web stranice www.citynet.ba. Pristup službi za korisnike je besplatan.

6. "IMPACT" ima pravo da distribuira pretplatniku informativne poruke elektronskom poštom ili pisanim putem o promjenama usluga, novim uslugama, poboljšanjima servisa i drugim informacijama vezanim za korištenje usluga.

7. "IMPACT" obezbeđuje pretplatnicima svojih usluga službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva) koja će biti dostupna 13/7/365. Kontakt za pretplatnike: telefon broj: 062/77 88 77, e-mail: office@impact.ba ili putem obrasca sa naše WEB stranice.

6. KVALITET USLUGA I OBAVEZE ODRŽAVANJA ISPRAVNOSTI MREŽE

1. "IMPACT" telekomunikacione usluge pruža u skladu sa propisanim i važećim standardima u Bosni i Hercegovini (BAS), standardima Evropskog instituta za telekomunikacijske standarde (ETSI), pravilima i uputama koje izdaje Agencija, obezbeđuje odgovarajući kvalitet u tom pogledu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

2. "IMPACT" će osigurati pružanje javnih telekomunikacijskih usluga 24 sata dnevno, sedam dana u sedmici.
3. Smatra se da je usluga pružena u skladu s ugovorenim ukoliko je "IMPACT" pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena.
4. Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako: odgovara opisu kojeg je dao "IMPACT", odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi, ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata u momentu zaključenja ugovora, a na koju je "IMPACT" pristao što se ogleda zaključenjem ugovora, i pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao "IMPACT" u skladu s međunarodnim standardima.
5. "IMPACT" se obavezuje da će javne telekomunikacijske usluge pružati na ispravan način i da će obezbjediti visokoprofesionalan kvalitet usluga. "IMPACT" će osigurati sistem stalnog nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga, te brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklariranim i ugovorenim karakteristikama usluge.
6. "IMPACT" je dužan na odgovarajući način blagovremeno obavještavati korisnike o poremećaju u pružanju telekomunikacionih usluga i preduzeti sve potrebne mjere u cilju skraćivanja dužine trajanja poremećaja i sprečavanja ponavljanja poremećaja.
7. "IMPACT" će u slučaju planiranog prekida zbog obavljanja radova na mreži na svojoj web stranici www.citynet.ba objaviti odgovarajuće obavještenje, najmanje 48 sati prije planiranog prekida.
8. Prijavljene smetnje i kvarove na mreži, "IMPACT" je obavezan da otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži "IMPACT" je obavezan da otkloni u roku od 7 dana.
9. Smetnje ili kvarove iz prethodne tačke pretplatnik je obavezan bez odlaganja da prijavi službi tehničke podrške "IMPACT-a" na tel. 062/77 88 77 ili e-mail office@impact.ba
Pretplatnik koji nije prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa.
10. Za montažu ili demontažu opreme i sve tehničke intervencije ovlaštena je isključivo tehnička služba "IMPACT-a" ili služba koju je "IMPACT" izričito ovlastio.
11. Oprema koju pretplatnik koristi mora biti u skladu sa evropskim standardima i imati oznaku CE. Ukoliko pretplatnik, ipak, iz nekog razloga, koristi drugu opremu koja nije u skladu sa evropskim standardima i nema oznaku CE, prihvata da je putem ovih Opštih uslova upoznat da korištenje druge opreme nije dozvoljeno na području Bosne i Hercegovine, te da time može izazvati smetnje i u tom slučaju davalac usluga može poduzeti jednu ili više od sljedećih mjera, kao odgovor na nedozvoljeno korištenje opreme:
 - Obustava pružanja usluga na određeno vrijeme dok se ispituju nedozvoljene radnje,
 - Trenutni raskid pretplatničkog odnosa.

7. PRIVREMENO ISKLJUČENJE, MIROVANJE I PONOVO UKLJUČENJE

Pretplatnik je saglasan da "IMPACT" može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to u sledećim situacijama:

1. Ako je pretplatnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana.
2. Ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem – do 15 dana.
3. Ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora - do otklanjanja smetnji.
4. Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova.
5. Ako pretplatnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.
6. Ako pretplatnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen.
7. Ako se usluga pruža u vidu paketa, neplaćanje računa za navedeni paket, proizvodi isključenje svih usluga koje su predviđene datim paketom.
8. Privremeno isključenje, iz stavova 6 i 7 ove tačke, će trajati do izmirivanja obaveza, pri čemu se period suspenzije ne uračunava u rok minimalnog perioda trajanja ugovora. Ukoliko je pretplatnik isključen iz ovih

razloga "IMPACT" ima pravo od pretplatnika naplatiti troškove ponovnog uključenja. Naknadno regulisanje dospjelih neplaćenih obaveza smatra se namjerom pretplatnika da nastavi korištenje ugovorenog servisa ukoliko se on pismeno ne izjasni suprotno.

9. Ako pretplatnik za koga je u internoj proceduri ustanovljena neuobičajena potrošnja ne izvrši plaćanje cijene po ispostavljenoj profakturi – do izvršenog plaćanja.

10. U svrhu zaštite korisnika, "IMPACT" u toku svakog pojedinog obračunskog perioda kontroliše potrošnju i korišćenje usluga od strane korisnika. U slučaju da korisnik neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednosti korišćenja "IMPACT" usluga u odnosu na njegovo prosječno korišćenje (ukoliko je mjesečna potrošnja u protekla 2 mjeseca premašena za 100% i ukoliko ta potrošnja prelazi iznos od 150KM), odnosno u slučaju opravdane sumnje na prevaru i/ili zloupotrebu u korišćenju "IMPACT" usluga, "IMPACT" će opomenuti korisnika na odgovarajući način, te može po opomeni privremeno prekinuti pružanje određene usluge ili izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme.

11. Pretplatnik može podnijeti pismenim putem zahtjev za privremeno isključenje terminalne opreme jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje pretplatničkog odnosa. Zahtjev se podnosi najkasnije 15 dana prije željenog privremenog isključenja. Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka za internet usluge. Za mobilne telefonske usluge nakon tri mjeseca, ukoliko ne zatražite ponovno uključenje, biće trajno isključen. Jednokratna naknada za ovu uslugu se naplaćuje 11,70KM sa PDV i biće obračunata na mjesečnom računu.

12. "IMPACT" će na odgovarajući način obavijestiti pretplatnika da će doći do privremenog isključenja, 5 dana prije isključenja ili nakon izvršenog isključenja u slučaju da postoji osnovana sumnja da bi odlaganjem isključenja mogle nastupiti štetne posledice za korisnike ili "IMPACT". U slučaju neplaćanja računa od strane pretplatnika, "IMPACT" će dostaviti i prethodnu opomenu.

13. Ukoliko prestanu razlozi privremenog isključenja zbog kojih odgovara pretplatnik, "IMPACT" će izvršiti uključenje bez posebnog pismenog zahtjeva korisnika, u roku od 3 dana.

14. Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev ili krivicom pretplatnika, pretplata odnosno druga mjesečna naknada se plaća, izuzev ukoliko u posebnim uslovima i cjenovnikom nije drugačije utvrđeno.

8. OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI LIČNIH PODATAKA, ZAŠTITA PRIVATNOSTI I SIGURNOSTI PODATAKA

1. "IMPACT" će obezbjediti zaštitu tajnosti telekomunikacija prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

2. "IMPACT" lične/identifikacione podatke o svojim pretplatnicima čuva u tajnosti i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija. Od načela nepovredivosti tajnosti može da se odstupi samo pod uslovima utvrđenim zakonom.

3. Pretplatnik svojim potpisom na zahtjevu daje svoju saglasnost da "IMPACT" za potrebe vlastite evidencije može koristiti i upisivati njegove lične podatke, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim zakonima i propisima.

4. "IMPACT" se obavezuje da će pri pružanju usluga koje se nude na njegovoj mreži obezbijedi nepovredivost odredbi koje se tiču tajnosti telekomunikacionih saopštenja.

5. Podatke o izvršenim uslugama, kojima raspolaže "IMPACT" može davati samo lično pretplatnicima i njihovim opunomoćenicima. Od navedenog može da se odstupi isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisa donesenim na osnovu zakona, kada se svi podaci i sadržaji prikupljeni zakonitim presretanjem telekomunikacija mogu dostaviti nadležnim organima.

6. Svaki pretplatnik "IMPACT" usluga ima isključivo pravo i obavezu da se brine o tajnosti i zaštiti podataka, lozinki i sl. sa svoje strane kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke i sadržaj komunikacije i spriječio moguće zloupotrebe. Takođe, ni na koji način ne smije povrijediti privatnost drugog lica.

7. U slučaju dokazane povrede privatnosti drugog lica ili tajnosti telekomunikacije izvršene od strane pretplatnika, "IMPACT" ima pravo raskinuti ugovor sa pretplatnikom bez poštovanja otkaznog roka te mu obustaviti pružanje usluge.

8. "IMPACT" garantuje slobodu i tajnost prenosa podataka i razgovora u okviru "IMPACT" mreže, u skladu sa važećim propisima, osim u slučajevima propisanim zakonom. S obzirom da prenos podataka putem javne telekomunikacijske mreže nije 100% siguran, "IMPACT" ne može garantovati sigurnost za podatke koji su preneseni tim putem, kao i za podatke koje primi treća strana. Međutim, "IMPACT" će provest sve razumne zaštitne mjere kojima će smanjiti rizik zloupotrebe na minimum.

9. U cilju zaštite podataka koje pretplatnik prenosi, a u slučaju da "IMPACT" oprema podržava mogućnost zaštite prenosa podataka odnosno enkripciju podataka, "IMPACT" će obavijestiti pretplatnika o toj mogućnosti. U slučaju da pretplatnik zahtijeva prilagodbu opreme za zaštitu prenosa podataka, to će mu se omogućiti uz plaćanje naknade koja će se određivati u svakom pojedinom slučaju u dogovoru sa pretplatnikom i važećim cjenovnikom.

9. CIJENE I USLOVI PLAĆANJA

9.1. Cijene usluga

1. Cijene usluga, kao i sve druge pripadajuće naknade, su transparentne i nediskriminatorne i utvrđene su cjenovnikom "IMPACT-a", koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge.
2. Cijena usluge zavisi od vrste usluge, a može obuhvatati: cijenu pristupa mreži/priključak, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate/naknade, cijenu zakupa, cijenu ostvarenog TK saobraćaja i druge naknade, u skladu sa cjenovnikom.
3. Cjenovnik minimalno sadrži naziv, obračunsku jedinicu, obračunski period, način plaćanja za uslugu, cijenu usluge i da li je uračunat PDV, kao i druge naknade ako postoje, kao što su naknada za prenos broja, naknade za iznajmljenu opremu, raskid ugovora, cijene za dodatne usluge i sl.
4. "IMPACT" zadržava pravo promjene cjenovnika, te se obavezuje isti objaviti i učiniti ga dostupnim na svojoj web stranici, u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) ili na drugi prikladan način obavijestiti pretplatnika o promjeni cijena (pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS).
5. Cjenovnikom se mogu predvidjeti posebne tarife kao i dodatne usluge. Tarife, posebne usluge unutar tarifa, kao i određene posebne usluge, odnosno uslovi njihovog pružanja, "IMPACT" može mijenjati ili ukinuti uz prethodno obaveštenje pretplatnika.
6. Pretplatnik će o izmjenama cjenovnika biti obavješten najmanje mjesec dana prije početka njegove primjene. Pretplatnik koji nije saglasan sa izmjenama cjenovnika može u roku od 30 dana od dana objavljivanja istog, dostaviti pismeni zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora, u suprotnom se smatra da je isti prihvatio.
7. Posebne pogodnosti odnosno uslovi koje "IMPACT" može omogućiti za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa (npr. broj minuta besplatnog korištenja, korištenje usluge u svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl.) ne mogu se zamjeniti za novac.
8. Ako cjenovnikom, pored telekomunikacionih usluga, nisu određene cijene za druge usluge, te usluge se naplaćuju prema posebnom ugovoru.
9. "IMPACT" zadržava pravo informisanja svojih pretplatnika raznim komunikacionim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavještanje zabraniti pozivom Službe za pretplatnike.
10. Obračun "IMPACT-a" biće dostavljen pretplatniku u vidu računa sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima.
11. "IMPACT" je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga. "IMPACT" vodi propisnu evidenciju svih izdatih obračuna za uslugu, a dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.
12. Ako je do prekida u korištenju usluge došlo zbog planiranih radova ili kvarova na mreži "IMPACT-a", ili je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili postoji greška u obračunu, pretplatnik ima pravo uputiti pismeni zahtjev za smanjenje iznosa obračunatog na fakturi u roku od 15 dana od dana ispostavljanja fakture. U slučaju prekida u pružanju usluga ili ako je pružena usluga slabijeg kvaliteta, "IMPACT" na pismeni zahtjev pretplatnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, srazmjerno vremenu trajanja prekida ili slabijeg kvaliteta u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe "IMPACT-a".

9.2. Uslovi i rokovi plaćanja

1. Plaćanje usluga može biti: unaprijed (prije izvršene usluge, prepaid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno, po fakturi.
2. Cijenu za korištenje usluge plaća pretplatnik prema aktuelnom važećem cjenovniku.
3. Cjenovnikom može biti utvrđen iznos koji je pretplatnik obavezan da plaća za vrijeme trajanja suspenzije i mirovanja po osnovu instalirane opreme koju je "IMPACT" ustupio pretplatniku u skladu s ovim Opštim uslovima.
4. Za vrijeme mirovanja pretplatnik ne plaća pretplatu/naknadu. Usluga mirovanja se plaća ukoliko je to utvrđeno cjenovnikom.

5. Dužničko-povjerilački odnos između "IMPACT-a" i pretplatnika, u vezi sa pruženom uslugom počinje sa danom priključenja pretplatnika na mrežu "IMPACT-a".
6. "IMPACT" je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, po pravilu, do 15-og u mjesecu za prethodni mjesec. Račun treba da sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu. Na računu će biti naznačen krajnji rok predviđen za plaćanje iznosa.
7. "IMPACT" će, na zahtjev pretplatnika, pretplatniku pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku operator će osigurati pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definisanu u cjenovniku .
8. U slučaju prevare, upornog kašnjenja s plaćanjem ili neplaćanja, davalac usluga će, koliko je to tehnički izvodljivo, da prekid ograniči samo na uslugu na koju se odnosi neplaćanje.
9. Ako zbog propusta pretplatnika identifikacioni podaci o pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, "IMPACT" će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što pretplatnik dostavio tačne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospelja a neplaćena potraživanja "IMPACT" ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.
10. Ukoliko korisnik želi da privremeno aktivira svoj internet nalog u trajanju od 3 dana, potrebno je da pošalje SMS poruku sadržine 'UPLATA korisnickibroj' ili 'UPLATA korisnickoime' na broj predviđen za mobilnog operatera čiju mrežu koristi. Ova usluga se naplaćuje 5KM sa uključenim PDV-om, Pored navedene cijene, prilikom svakog korišćenja usluge korisnik plaća i inicijalni SMS po standardnoj cijeni u mreži koju koristi. Dodatne informacije o ovoj usluzi se nalaze na web stranici www.citynet.ba

9.3. Naplata potraživanja

1. Ako pretplatnik nije podnio pismeni zahtjev u skladu sa odredbama iz Opštih uslova, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati račun do dana dospijeća navedenog na računu, "IMPACT" će mu dostaviti pismenu opomenu zbog neizmirenog računa. Opomena sadrži upozorenje da će po isteku roka navedenog u opomeni, koji ne može biti kraći od 8 dana, usluge pretplatnika biti ograničene, a kasnije i isključene. Opomena pred isključenje može istovremeno predstavljati i opomenu pred tužbu, a ista može pretplatniku biti dostavljena samostalno ili zajedno sa ispostavljenom fakturom za korištenje usluge.
2. Pretplatnicima mobilnih telefonskih usluga se šalje SMS opomena pred privremeno isključenje u mjesecu nakon mjeseca dospijeća računa. Privremeno isključenje se vrši 10 dana nakon slanja SMS obavijesti. Pozivanje privremeno isključenih korisnika se vrši u periodu od 7. do 20. u mjesecu nakon suspenzije. Pretplatniku koji je u statusu suspenzije duže od 50 dana se šalje SMS obavještenje o trajanju suspenzije, a prije trajnog isključenja.
3. "IMPACT" zadržava pravo obračunati pretplatniku troškove ponovnog uključenja i slanje opomene u skladu sa važećim cjenovnikom.
4. Ako pretplatnik nakon privremenog isključenja usluge u trajanju od 90 dana ne podmiri dugovani iznos, u naznačenom roku, "IMPACT" može bez predhodog obavještenja i konačno isključiti (deaktivirati) pretplatnikovu uslugu, a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.
5. Pretplata za bežične internet usluge se plaća na mjesečnoj osnovi, i ne postoji mogućnost prekidanja pojedinačne pretplate, odnosno obračunskog perioda, osim u slučaju statusa mirovanja.
6. Ako "IMPACT" utvrdi da postoji osnovana sumnja da pretplatnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluga, s obzirom na platežnu sposobnost pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i prosječno korištenje usluga ili se radi o neuobičajeno uvećanoj potrošnji, "IMPACT" može od pretplatnika zatražiti odgovarajuće obezbjeđenje i osiguranje za plaćanje usluga (uplata pologa, bankovna garancija, ispostavljanje vanredne fakture i sl.) koje "IMPACT" može smatrati potrebnim.

10. PRENOS I PROMJENE U PRETPLATNIČKOM ODNOSU

10.1. Promjena u nazivu pretplatnika

1. U odnosu na pretplatnike – pravne osobe, pretplatnik može prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora s "IMPACT"-om na drugu fizičku ili pravnu osobu - novog pretplatnika (u daljnjem tekstu: novi pretplatnik), samo uz davanje pismene izjave i pismeni pristanak novog pretplatnika. U protivnom je prenos ugovora nevažeći i ne podliježe pravnim posljedicama prema "IMPACT"-u.
2. U odnosu na pretplatnike – fizičke osobe, pretplatnik može prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu – novog pretplatnika samo uz davanje pismene izjave i ako novi pretplatnik da pismeni pristanak te nastavi da koristi usluge putem istog priključka/pretplatničkog broja, te uz

promjenu imena u nazivu pretplatnika. U protivnom je prenos Ugovora nevažeći i ne podliježe pravnim posljedicama prema "IMPACT"-u.

3. Prenos pretplatničkog odnosa izvršiće se na zahtjev pretplatnika, a prava i obaveze iz tog odnosa biće preneseni na novog pretplatnika tek nakon što "IMPACT" odobri zahtjev novog pretplatnika, u skladu s ovim Opštim uslovima.

4. Raniji pretplatnik je odgovoran za plaćanje cijene svih naknada i Usluga korištenih do tog trenutka, a novi pretplatnik za korištenje usluge i naknade od trenutka kada "IMPACT" prihvati zahtjev. "IMPACT" će ranijem pretplatniku dostaviti račun u pismenom obliku za usluge za koje je on dužan platiti. U slučaju da raniji pretplatnik ne plati dužene obaveze do trenutka navedenog na računu, novi pretplatnik će biti solidarno odgovoran za dug ranijeg pretplatnika, te će biti dužan platiti njegov dug putem računa kojeg mu ispostavi "IMPACT". U slučaju da novi pretplatnik ne podmiri ovaj račun u roku od 8 dana od dana fakturisanja, "IMPACT" ima pravo privremeno isključiti uslugu novom pretplatniku, u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

5. Pretplatnički odnos u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži na istoj lokaciji.

6. U slučaju smrti pretplatnika, ili prestanka postojanja pravnog lica koje je bilo pretplatnik, naslednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sledbenik može operatoru podnijeti zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne mreže i pretplatničkog broja. Operator javnih telekomunikacijskih usluga obavezan je prenijeti pretplatnički odnos pod uslovom da novi pretplatnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

10.2. Promjena mjesta priključka (preseljenje)

1. U slučaju da dođe do preseljenja pretplatnika na drugu lokaciju, preseljenje vrši isključivo ovlaštena služba "IMPACT-a" na osnovu pismenog zahtjeva koji popunjava pretplatnik, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi pretplatnik.

2. Za sve promjene i prekide u korištenju usluge od strane pretplatnika izazvane preseljenjem, neće biti odgovoran "IMPACT", kao ni za tehničke i druge probleme koji mogu biti posljedica preseljenja na drugu lokaciju.

3. O svakoj promjeni podataka iz pretplatničkog ugovora (naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl.) pretplatnik je dužan obavjestiti "IMPACT" najkasnije 15 dana od dana nastale promjene u pismenoj formi.

11. PODNOŠENJE PRIGOVORA (ZAHTJEVI, REKLAMACIJE, ŽALBE)

1. Pretplatnik može "IMPACT"-u podnijeti prigovor na iznos koji mu se dostavi za obavljenju uslugu, uključujući i prigovor na kvalitet obavljenju usluge, kao i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

2. Prigovor će biti prihvaćen na razmatranje ukoliko je pretplatnik u vremenu kad nije bio zadovoljan kvalitetom ponuđene usluge, prekid ili smanjenje dostupnosti iste prijavio na tel. 062/77 88 77, ili putem maila office@impact.ba, ili putem kontakt formi na našoj WEB stranici www.citynet.ba, te je na jedan od ponuđenih načina od strane "IMPACT-a" izvršena registracija prijave kvara ili smetnje.

3. Prigovor po bilo kom osnovu pretplatnik podnosi "IMPACT"-u u slobodnoj formi, lično, poštom ili elektronskim putem. Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o pretplatniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev pretplatnika.

4. Prigovor iz ovoga člana pretplatnik može podnijeti u roku od 15 dana od dana ispostavljanja računa za obavljenju usluge, u protivnom gubi pravo na prigovor.

5. "IMPACT" obavezan je da na svaku pismenu formu prigovora pretplatnika pismeno odgovori u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno sprovoditi duža ispitivanja. Odgovor na prigovor zasniva se na izvještaju tehničke službe "IMPACT-a" o dostupnosti/ kvalitetu usluge. U odgovoru na prigovor navodi se pravna pouka. U slučaju da ISP/SP smatra da pretplatnik u cjelini ili djelimično nije u pravu u pogledu svog prigovora, dužan je u roku od 15 dana, od dana prijema prigovora, donijeti pismenu odluku o odbijanju prigovora sa detaljnim obrazloženjem.

6. Analizu prigovora/zahtjeva pretplatnika sprovodi posebna komisija, imenovana od strane generalnog direktora "IMPACT-a".

7. "IMPACT" vodi registar uloženi prigovora.

8. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

9. Ako se prigovor na račun za izvršenje predviđene usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružalac usluga ne može utvrditi, "IMPACT" je dužan da pretplatnika

usmjeri da svoja prava ostvari putem sudskog postupka, a na zahtjev suda "IMPACT" će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaže.

10. Da bi zaštitio svoja prava korisnik može uložiti prigovor RAK-u u skladu sa pravilom 61/2012 o vrstama i načinu rešavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za telekomunikacije ("Službeni glasnik BiH", broj 36/12).

11. Ako se tokom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat pretplaćenih iznosa, cijene za korištenje "IMPACT"-ovih usluga ili nekog drugog potraživanja iz pretplatničkog ugovora, pretplatnik ima pravo tražiti naknade u sledećim slučajevima:

- Kada je naplaćena cijena u iznosu većem od propisane – vraća se razlika
- Kada je pretplatnik zahtjevao uslugu koja nikada nije izvršena krivicom davaoca usluge ili nije ni započeo korištenje usluge – vraća se iznos predviđen za tu uslugu
- Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme iz stava 6, član 3 i 4. Pretplata se umanjuje ukoliko je isključenje trajalo duže od 24 sata.
- U slučajevima kada nije zadovoljen ugovoreni nivo kvaliteta usluge

12. Kada pretplatnik usluge ili drugo ovlašćeno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz pretplatničkog ugovora, dužan je da prije podnošenja tužbe sudu davaocu usluga podnese odgovarajući pismeni zahtjev.

13. "IMPACT" neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, kao i za štetu nastalu oštećenjem telekomunikacione mreže od strane trećih lica.

12. TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA

1. Pretplatnički ugovor zaključuje se, po pravilu, na obavezno trajanje od 12 mjeseci.

2. Minimalno trajanje ugovora ukida se nakon isteka ugovorenog perioda iz pretplatničkog ugovora.

3. Pretplatnički odnos prestaje smrću korisnika, pokretanjem stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv korisnika, na osnovu pismenog zahtjeva korisnika ili na zahtjev operatera kod kog je korisnik odlučio prenijeti uslugu uz obavezu izmirenja svih dugovanja.

4. Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora podnošenjem pismenog zahtjeva u bilo kojem trenutku. Otkazni rok je 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen. Ukoliko pretplatnik raskida ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, pretplatnik je u obavezi da izmiri obaveze koje ima – da isplati ostatak pretplata do kraja trajanja ugovornog odnosa i/ili iznos subvencije za uređaj (za korisnike mobilne telefonije).

5. Ako se radi o ugovoru iz stava 1 ovoga člana, sa definisanim minimalnim periodom trajanja, ukoliko pretplatnik ne dostavi pismeni zahtjev za raskid ugovora 15 dana prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, smatra se da pretplatnik namjerava nastaviti koristiti uslugu.

6. Pretplatnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i vratiti korištenu opremu u ispravnom stanju u roku od 15 dana nakon prestanka pretplatničkog odnosa, u protivnom, dužan je "IMPACT"-u nadoknaditi štetu iz ovog osnova, u visini vrijednosti terminalne opreme, procijenjene od strane "IMPACT-a"

7. U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za pretplatnike, o čemu će pretplatnik biti obavješten najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane pretplatnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje "IMPACT" nema utjecaj.

8. U slučaju smrti pretplatnika, članovi porodice dužni su o tome obavjestiti "IMPACT". Ako članovi porodice ne obavjeste "IMPACT" odnosno nastave sa korištenjem usluge, naslijednici preminulog pretplatnika odgovaraju solidarno za potraživanja nastala do i nakon smrti pretplatnika.

9. Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao pretplatnika, ovlašćena osoba dužna je o tome izvjestiti "IMPACT" u pismenom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravne osobe.

10. "IMPACT" može raskinuti ugovor i izvršiti trajno isključenje ako se pretplatnik ne pridržava odredbi ovih Opštih uslova kao i iz svih razloga zbog kojih je izvršeno privremeno isključenje krivicom pretplatnika, ukoliko do isticanja roka privremenog isključenja, pretplatnik nije otklonio razlog zbog kojeg je privremeno isključenje

izvršeno, a naročito:

- ako pretplatnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga
- ako pretplatnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja
- ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja
- ako pretplatnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja 11. Isključenje po nekom od osnova navedenih u ovom članu ne obavezuje "IMPACT" da vrati novac plaćen po osnovu jednokratnih troškova uključenja.

13. Rješavanje sporova

Eventualne sporove koji bi mogli nastati tokom trajanja pretplatničkog ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, "IMPACT" i pretplatnik će rješavati sporazumno, a u slučaju neuspjeha za rješavanje sporova nadležan je sud po mjestu zaključenja Ugovora.

14. Završne odredbe

1. Ovi Opšti uslovi odnose se na sve usluge koje "IMPACT" pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Opštih uslova, kao i na sve nove usluge, koje će "IMPACT", u skladu sa važećim propisima, pružati u budućnosti.
2. Ovi Opšti uslovi dostupni su na službenoj internet stranici "IMPACT" –a www.citynet.ba
3. "IMPACT" će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova, u skladu sa zakonom.
4. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 30 dana od dana objave u novinama, a primjenjuju se na sve pretplatnike "IMPACT" usluga.

U Tuzli, 10.04. 2019. godine

Direktor

Imamović Miralem