

Naziv operatora/davaoca usluge: ANTENA-NET doo

Mjesto: Teslić

Datum: 15.12.2013

PREGLEDNIK USKLAĐENOSTI USLOVA POSLOVANJA KONKURENTNIH OPERATORA

Sadržaj:

- Dio 1. Tabela usklađenosti sa „Pravilom 69/2013“
- Dio 2. Tabela usklađenosti sa „Pravilom 60/2012“

Uputstvo za popunjavanje:

Operator telekomunikacija/davalac usluga u telekomunikacijama, popunjavaće tabele sadržane u ovom Pregledniku na način da će u desnim kolonama priloženih tabela, kod odgovarajućeg pitanja koje je obavezan da uredi svojim opštim uslovima poslovanja, staviti broj člana, tačke ili druge numeracije kojom je označena određena odredba njegovih Opštih/općih uslova poslovanja. Tabelu će popunjavati u elektronskoj formi, zadržavajući uspostavljeni format fonta, i ne ograničavajući se na postavljenu veličinu polja koje će se automatski prilagođavati količini unesenog teksta. U slučaju da je određeno pitanje usklađivano i drugim aktom ili ugovorom koji se koristi kod pružanja usluge, za takve odredbe daće se i tačan naziv akta u kojem se naznačena odredba odnosi.

U radu na tabeli ne koristiti opcije „komentari“ ili „track changes“.

Unosi se samo broj člana/tačke i sl., ali ne i sadržaj (tekst) odredbe datog člana.

Popunjen Preglednik sa tabelama koje su primjenjive na određenog operatora, dostavlja se elektronskim putem, zajedno sa svim dokumentima za koje u tabelama bude naznačeno da su usklađivani sa odgovarajućim pravilom/uslovima dozvole. Materijali se dostavljaju u .pdf formatu na email info@rak.ba.

Popunjen Preglednik ovjerava direktor firme ili osoba zadužena za zastupanje.

Dio 1.

TABELA USKLAĐENOSTI SA „PRAVILOM 69/2013 O USLOVIMA PRUŽANJA JAVNIH TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA I ODNOSIMA S KRAJNJIM KORISNICIMA“

OVAJ DIO POPUNJAVAJU SVI OPERATORI TELEKOMUNIKACIJA BEZ OBZIRA NA VRSTE USLUGA

1.	U OVOJ KOLONI OSNOVNI PRINCIPI IZ PRAVILA 69. KOJE JE DUŽAN DA ZADOVOLJI OPERATOR/DAVALAC USLUGE	U OVOJ KOLONI OPERATOR ĆE UNIJETI BROJ ČLANA/TAČKE IZ OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA ILI DRUGOG USKLAĐIVANOG AKTA KOJIM JE ZADOVOLJEN OSNOVNI PRINCIP IZ ODGOVARAJUĆE RUBRIKE
2.	JAVNA DOSTUPNOST USLUGE ČLAN 6. STAV (2) Deklaracija javne dostupnosti usluga svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu pod uvjetom da za to postoji tehnička mogućnost.	Opsti uslovi cl.1
3.	SLOBODA KOMUNIKACIJE ČLAN 6. STAV (3) Putem javne telekomunikacijske usluge svakom korisniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava se neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže.	Opsti uslovi cl.5 i 6
4.	OGRANIČENJE USLUGE U SKLADU SA ZAKONOM (UKLJUČUJE UGOVORNE RAZLOGE) ČLAN 6. STAV (4) Principi za ograničenje pristupa ili korištenja usluge (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.	Opsti uslovi cl.6 i 7
5.	TRANSPARENTNOST CIJENA ČLAN 6. STAV (6) Cijene javnih telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminatorne, a kada je to propisano, cijene se određuju prema određenim principima ili u okviru određenih granica.	Opsti uslovi cl.2 i 9 Korisnicki ugovor cl.3 Cjenovnik 2013
6.	DEKLARACIJA KARAKTERISTIKA I KVALITETA USLUGE ČLAN 6. STAV (8) Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4

PRAVA KORISNIKA

7. OSNOVNI PRINCIPI

ČLAN 7. STAV (1)

- a) pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opći i posebni preduslovi za korištenje takve usluge,
- b) pristup tehnički dostupnoj usluzi mora biti osiguran u najkraćem mogućem roku,
- c) slobodan odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge,
- d) neograničen pristup svakom drugom korisniku putem takve usluge, osim u slučaju zloupotreba i zlonamjernih poziva i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacijskih mreža,
- e) transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano,
- f) otkaz korištenja usluge u razumnom roku,
- g) promjena operatora javne telekomunikacijske usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije uvijek kada je to moguće, ili određeno posebnim propisom,
- h) mogućnost prigovora operatoru javne telekomunikacijske usluge na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge,
- i) mogućnost obraćanja Agenciji s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, u skladu s posebnim propisima Agencije, i
- j) mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge.

Naznačiti taksativno po principima:

a) Opsti uslovi cl.1
Korisnicki ugovor cl.1

b) Opsti uslovi cl.4
Korisnicki ugovor cl.4

c) Opsti uslovi cl.1

d) Opsti uslovi cl.4

e) Opsti uslovi cl.1 i 4

f)Korisnicki ugovor cl. 7

g) ----

h) Opsti uslovi cl.8 i 9

i) Opsti uslovi cl.4
Korisnicki ugovor cl.4

J)Korisnicki ugovor cl.10

PRENOSIVOST BROJEVA

8.

Operator je dužan definisati:

- Opis usluge prenosivosti telefonskih brojeva koji je u skladu sa važećim pravilom koje definiše ovu oblast.
- Uslove pod kojima korisnik može da izvrši prenos broja.
- Procedurazarealizacijuuslugeprenosa telefonskog broja.
- Dokumentacija koju korisnik prilaže uz zahtjev za prenos broja.

	<ul style="list-style-type: none"> - Obaveze operatora prema podnosiocu zahtjeva za prenosivost broja. - Prava korisnika i obaveze operatora u korištenju zvučnog signala i govornog upozorenja kod biranja prenesenih brojeva. 																
PREDUSLOVI ZA PRUŽANJE USLUGA																	
9.	<p>1. OPĆI USLOVI POSLOVANJA,</p> <p>2. OPIS USLUGA KOJE SE NUDE,</p> <p>3. CJENOVNIK USLUGA</p> <p>CLAN 8. STAV (1)</p>	<p>(navesti naziv akta, broj, datum donošenja/usvajanja i donosioca)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1.opsti uslovi koriscenja usluga antena-net 0103/2008</td> </tr> <tr> <td>2. opsti uslovi koriscenja usluga antena-net 0103/2008</td> </tr> <tr> <td>3.cjenovnik 2013</td> </tr> </table>	1.opsti uslovi koriscenja usluga antena-net 0103/2008	2. opsti uslovi koriscenja usluga antena-net 0103/2008	3.cjenovnik 2013												
1.opsti uslovi koriscenja usluga antena-net 0103/2008																	
2. opsti uslovi koriscenja usluga antena-net 0103/2008																	
3.cjenovnik 2013																	
OPĆI USLOVI POSLOVANJA																	
10.	<p>OBAVEZNI SADRŽAJ</p> <p>ČLAN 9. STAV (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) odredbe o načinu, uslovima i rokovima zasnivanja pretplatničkog odnosa, b) odredbe o uslovima prijenosa, prestanka, mirovanja i raskida ugovora, c) odredbe o pravima i obavezama korisnika u vezi s prijenosom broja, d) način i uslove naplate pretplate/naknade krajnjim korisnicima, e) odredbe kojima se definiše nivo kvaliteta usluge koja se pruža, f) odredbe o naknadi štete ili povratu uplaćenih sredstava koje će se primjenjivati u slučajevima kada nije zadovoljen ugovoreni nivo kvaliteta usluge, g) odredbe o načinu rješavanja prigovora i sporova, h) odredbe o postupku u slučaju neplaćanja dugovanja za pružene usluge, i) odredbe o uslovima zamjene opreme u slučaju gubitka, kvara ili promjena uslova korištenja opreme, te o uslovima korištenja opreme nakon prestanka ugovornog odnosa, j) odredbe o postupanju u slučaju zloupotrebe usluge, k) osnovni opis usluga razumljiv za krajnjeg korisnika, l) odredbe o zahtjevu za zasnivanje/promjenu/raskid pretplatničkog odnosa, m) odredbe o korištenju usluga s dodatom vrijednosti, n) odredbe o zaštiti maloljetnih lica, o) odredbe o zaštiti privatnosti. 	<p>Naznačiti taksativno po svakom elementu:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>a) Opsti uslovi cl.2 i3</td> </tr> <tr> <td>b) Opsti uslovi cl. 6,7,8 Korisnicki ugovor cl.7 i 8</td> </tr> <tr> <td>c) -----</td> </tr> <tr> <td>d) Opsti uslovi cl.8 i 9 Korisnicki ugovor cl.3</td> </tr> <tr> <td>e) Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4</td> </tr> <tr> <td>f) Opsti uslovi cl.8 i 9 Korisnicki ugovor cl.7</td> </tr> <tr> <td>g) Korisnicki ugovor cl.10</td> </tr> <tr> <td>h) Opsti uslovi cl.8 Korisnicki ugovor cl.3</td> </tr> <tr> <td>i) Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4</td> </tr> <tr> <td>j) Opsti uslovi cl.6 i 7</td> </tr> <tr> <td>k) Opsti uslovi cl. Korisnicki ugovor cl.</td> </tr> <tr> <td>l) Opsti uslovi cl.2 Korisnicki ugovor cl.1</td> </tr> <tr> <td>m) -----</td> </tr> <tr> <td>n) Opsti uslovi cl.5</td> </tr> <tr> <td>o) Opsti uslovi cl.5</td> </tr> </table>	a) Opsti uslovi cl.2 i3	b) Opsti uslovi cl. 6,7,8 Korisnicki ugovor cl.7 i 8	c) -----	d) Opsti uslovi cl.8 i 9 Korisnicki ugovor cl.3	e) Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4	f) Opsti uslovi cl.8 i 9 Korisnicki ugovor cl.7	g) Korisnicki ugovor cl.10	h) Opsti uslovi cl.8 Korisnicki ugovor cl.3	i) Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4	j) Opsti uslovi cl.6 i 7	k) Opsti uslovi cl. Korisnicki ugovor cl.	l) Opsti uslovi cl.2 Korisnicki ugovor cl.1	m) -----	n) Opsti uslovi cl.5	o) Opsti uslovi cl.5
a) Opsti uslovi cl.2 i3																	
b) Opsti uslovi cl. 6,7,8 Korisnicki ugovor cl.7 i 8																	
c) -----																	
d) Opsti uslovi cl.8 i 9 Korisnicki ugovor cl.3																	
e) Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4																	
f) Opsti uslovi cl.8 i 9 Korisnicki ugovor cl.7																	
g) Korisnicki ugovor cl.10																	
h) Opsti uslovi cl.8 Korisnicki ugovor cl.3																	
i) Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4																	
j) Opsti uslovi cl.6 i 7																	
k) Opsti uslovi cl. Korisnicki ugovor cl.																	
l) Opsti uslovi cl.2 Korisnicki ugovor cl.1																	
m) -----																	
n) Opsti uslovi cl.5																	
o) Opsti uslovi cl.5																	

11.	OBRASCI UGOVORA ČLAN 9. STAV (4) Uz opće uslove poslovanja i opis usluga, operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan da sačini obrasce ugovora kakve će zaključivati s krajnjim korisnikom. Obrasci ugovora mogu međusobno odstupati u sadržaju ovisno o vrsti usluge, kategoriji korisnika, opcijama i sl.	Opsti uslovi cl.2
12.	UPOZORENJE O PRIMJENI OPŠTIH USLOVA ČLAN 9. STAV (5) Sadržajem ugovora mora biti upozoren korisnik usluge na primjenu općih uslova poslovanja kod uređivanja međusobnih ugovornih odnosa, kao i na prava i postupak u vezi s eventualnim izmjenama uslova ugovora.	Korisnicki ugovor cl.1 i 9
13.	OPIS USLUGE ČLAN 10. STAV (1) Komercijalni naziv usluge ili paketa usluga, različit od naziva usluge drugog operatora, definiciju vrste usluge, prema kriterijima za razvrstavanje iz člana 4. i 5. Pravila 69., namjenu usluge, opis osnovnih mogućnosti usluge, posebne ili dodatne opcije usluge ako su uspostavljene, njihova namjena i opis mogućnosti, osnovne tehničke pretpostavke za korištenje usluge, ograničenja u korištenju usluge, kako se zasniva pravo na korištenje usluge, i garancije minimalnog kvaliteta pružene usluge.	Opsti uslovi cl.1-9 Korisnicki ugovor cl.-11
14.	CIJENE USLUGA ČLAN 10. STAV (2) Operator je dužan uz opis usluge naznačiti i cijenu usluge.	Cjenovnik 2013
15.	SADRŽAJ TEKSTA PREPAID KARTICA, VAUČERA I SL. ČLAN 12. STAV (4) i (6) Ukoliko se usluga pruža na osnovu prodaje prepaid kartica, vaučera i sl., bez prethodnog zasnivanja pretplatničkog odnosa, Agenciji se uz uslove poslovanja dostavlja i sadržaj teksta koji se nalazi na takvim dokumentima, odnosno na ambalaži u koju se oni pakuju.	-----
16.	ODREDBE ZA SLUČAJ IZMJENE USLOVA POSLOVANJA ČLAN 13. U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane korisnika, 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 operator telekomunikacijskih usluga nema utjecaj.	Korisnicki ugovor cl.7
PRETPLATNIČKI UGOVOR		
17.	TRAJANJE UGOVORA SA OBAVEZNI M ROKOM ČLAN 14. STAV (1) 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.	Korisnicki ugovor cl.7
18.	OBAVIJEST O PRIMJENI OPĆIH UVJETA POSLOVANJA ČLAN 14. STAV (3)	Korisnicki ugovor cl.2,3,11

	Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opis usluga i cjenovnik usluga za koje se taj ugovor zaključuje. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje se odnose na primjenu općih uslova poslovanja i informaciju o tome gdje su oni dostupni korisniku.	
19.	JEZIK UGOVORA (CIJENI AGENCIJA) ČLAN 14. STAV (4) Pretplatnički ugovor i opći uslovi moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga.	Bosanski, Srpski, Hrvatski
20.	OBAVEZNI SADRŽAJ UGOVORA ČLAN 14. STAV (5) a) naziv i adresu operatora javnih telekomunikacijskih usluga, b) vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara, c) minimalni nivo kvaliteta usluge koja se nudi, kao i vrijeme uspostave priključka, d) vrstu usluge održavanja koja se nudi i usluge podrške pretplatnicima koje se pružaju, kao i način pristupa tim uslugama, e) propisana ograničenja koja nameće operator telekomunikacijskih usluga, a koja se odnose na korištenje isporučene terminalne opreme, f) informaciju o tome na koji načina se mogu dobiti ažurirani podaci o svim cijenama koje se primjenjuju, kao i o uslovima održavanja, g) trajanje ugovora i uslovi za raskid ugovora, uključujući minimalno trajanje ugovora i naknade koje se naplaćuju u slučaju raskida ugovora, h) naknade i dogovori o povratu sredstava koji se primjenjuju ukoliko se ne ispuni ugovoreni kvalitet usluga, i i) odredbe koje regulišu rješavanje sporova.	(naznačiti naziv svakog tipskog ugovora i izjavu da li je usklađen sa navedenim obaveznim sadržajem) a) aneks jedan korisničkog ugovora, da b) korisnički ugovor, da c) korisnički ugovor cl.4 opšti uslovi cl.2 i 3 d) Opšti uslovi cl.1 i 2 Korisnički ugovor cl.1 e) Opšti uslovi cl.5 i 7 Korisnički ugovor cl.7 f) Korisnički ugovor cl.3 g) Opšti uslovi cl.8 i 9 Korisnički ugovor cl.7 h) Opšti uslovi cl.8 i 9 Korisnički ugovor cl.7 i) Korisnički ugovor cl.10
21.	OBRAZAC ZAHTEVA ZA ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA (OBAVEZNI SADRŽAJ) ČLAN 14. STAV (6) Ime i prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica, podnosioca zahtjeva, vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara, cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenovnika operatora prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga, maksimalni rok za realizaciju priključka i uspostavu usluge, trajanje ugovora, i adresu za dostavljanje računa za obavljene telekomunikacijske usluge.	(pod rednim brojevima 1., 2. ... operator će naznačiti naziv konkretnog obrasca kojeg primjenjuje te će priložiti takav obrazac radi provjere usklađenosti sadržaja) 1. ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa 2. aneks1 3. cjenovnik ...
22.	PROVJERA IDENTITETA KORISNIKA ČLAN 14. STAV (7)	Opšti uslovi cl.2

	Operator javnih telekomunikacijskih usluga se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih telekomunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.	
23.	OGRAIČENJE RADA TERMINALNOG UREĐAJA ČLAN 14. STAV (9) Operator javnih telekomunikacijskih usluga može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreža u slučaju ako pretplatnik uzima uređaj uz sklapanje pretplatničkog ugovora, uz uslov obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Operator 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 kupnji terminalnog uređaja.	Korisnicki ugovor cl.6
24.	ODREDBE O PROBNOM PERIODU ČLAN 14. STAV (10) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeni probni period korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator je dužan da u ugovoru navede odredbe o trajanju probnog perioda i uslove otkaza usluge unutar probnog perioda.	Opsti uslovi cl.2
25.	ODREDBE O RASKIDU UGOVORA ČLAN 14. STAV (11) Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Ukoliko pretplatnik raskida ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, operator može tražiti od pretplatnika da plati mjesečnu naknadu za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario.	Opsti uslovi cl.2 i 6 i 9 Korisnicki ugovor cl.7
26.	ODREDBE O ODBIJANJU ZAHTJEVA ČLAN 14. STAV (13) i (14) Operator može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u slučaju kada osnovano sumnja da bi podnosilac zahtjeva mogao zloupotrijebiti traženu uslugu ili neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne telekomunikacijske usluge. Ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., operator mora prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. O odbijanju zahtjeva operator donosi pismenu odluku. Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je predvidjeti mjere (o odbijanju zahtjeva*) u svojim općim uslovima poslovanja, kao i sve slučajeve ili okolnosti kada ih može primijeniti. Operator je posebno dužan da vodi računa da primjenom takvih mjera ne zasnuje diskriminaciju prema bilo kojoj grupi ili vrsti korisnika usluge.	Opsti uslovi cl.2
PRETPLATNIČKI ODNOS		
27.	PRIJENOS PRETPLATNIČKOG ODNOSA ČLAN 18. STAV (1) i (4) 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.	-----
28.	PRIVREMENO ISKLJUČENJE PRETPLATNIČKE TERMINALNE OPREME ČLAN 19. STAV (1) i (2) Operator javnih telekomunikacijskih usluga može privremeno	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4

	<p>isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana, - 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, - 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, - ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova, - ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i - ako korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana. <p>Operator javnih telekomunikacijskih usluga u svojim općim uslovima ima pravo definisati i druge razloge, osim razloga navedenih u stavu (1) ovog člana, zbog kojih se može privremeno isključiti pretplatnička terminalna oprema.</p>	
<p>29.</p>	<p>ODREDBE O PRIVREMENOM ISKLJUČENJU ČLAN 19. STAV (4) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme pretplatniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se pretplatnik nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora, ukoliko je to tehnički moguće.</p>	<p>Opsti uslovi cl.5,6,7,8 Korisnicki ugovor cl.3</p>
<p>30.</p>	<p>ODREDBE O MIROVANJU PRETPLATNIČKOG ODNOSA ČLAN 19. STAV (5) Operator javnih telekomunikacijskih usluga je obavezan pretplatniku, na njegov zahtjev, isključiti terminalnu opremu jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje pretplatničkog odnosa. U uslovima poslovanja operator može utvrditi i duži rok mirovanja prema zahtjevu pretplatnika. Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka.</p>	<p>Opsti uslovi cl.8</p>
<p>31.</p>	<p>USLOVI I ROKOVI ZA PONOVO UKLJUČENJE ČLAN 19. STAV (7) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga su u svojim općim uslovima obavezni navesti uslove i rokove ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme, te ukazati na posljedice neotklanjanja uzroka zbog kojeg je došlo do privremenog isključenja.</p>	<p>Opsti uslovi cl.8</p>
<p>32.</p>	<p>POSTUPANJE KOD KRAĐE SIM KARTICE ČLAN 19. STAV (8) Operator javnih telekomunikacijskih usluga u mobilnim mrežama je obavezan svojim krajnjim korisnicima odrediti i objaviti kontakt mjesto za prijavljivanje gubitka ili krađe SIM kartice. Po prijemu takve prijave operator je obavezan odmah, a najkasnije 30 minuta po prijavi, blokirati korištenje izgubljene ili ukradene kartice te krajnjem korisniku dati detaljne upute o daljnjem postupanju.</p>	<p>-----</p>
<p>33.</p>	<p>PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA ČLAN 20. STAV (1) i (2) Pretplatnički ugovor između pretplatnika i operatora javnih telekomunikacijskih usluga prestaje da važi:</p>	<p>Opsti uslovi cl.2 Korisnicki ugovor cl.7,1 0</p>

	<p>na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora,</p> <p>protekom vremena na koji je zaključen, i</p> <p>smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.</p> <p>Operator telekomunikacijskih usluga u svojim uslovima poslovanja ima pravo definisati i druge razloge, osim razloga navedenih u stavu (1) ovog člana, zbog kojih može nastati prestanak pretplatničkog ugovora.</p>	
34.	<p>RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA</p> <p>ČLAN 21. STAV (1) i (2)</p> <p>(1) Operator telekomunikacijskih usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor:</p> <p>ako pretplatnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,</p> <p>ako pretplatnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,</p> <p>ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja, i</p> <p>ako pretplatnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.</p> <p>(2) Operator telekomunikacijskih usluga u svojim općim uslovima ima pravo definisati i druge razloge, osim razloga navedenih u stavu (1) ovog člana, zbog kojih može nastati raskid pretplatničkog ugovora.</p>	<p>Opsti uslovi cl.5,6,7,8</p> <p>Korisnicki ugovor cl.3,7</p>
35.	<p>ROK ZA RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA NA ZAHTJEV PRETPLATNIKA</p> <p>ČLAN 21. STAV (3)</p> <p>Kada pretplatnik pismeno zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator javnih telekomunikacijskih usluga mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja operatora prema pretplatniku i to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kod pretplatničkog ugovora u fiksnoj mreži u otkaznom roku od 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen, i - kod pretplatničkih ugovora u mobilnoj mreži u otkaznom roku od 3 dana od dana u kojem je raskid zatražen. 	<p>Opsti uslovi cl.5</p> <p>Korisnicki ugovor cl.5</p>
36.	<p>CJENOVNIK</p> <p>ČLAN 22. STAV (2)</p> <p>Cjenovnik usluga, između ostalog, mora sadržavati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cijenu koja se zaračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi i paketu usluga, kao i cijene za druge dodatne usluge koje su u ponudi, - cijenu za uspostavu poziva, ukoliko se to posebno naplaćuje, - obračunsku jedinicu (sekunda, minuta, MB, GB i sl.), - informacije o uobičajnim popustima i bonusima, - obračunski period za usluge, - način plaćanja usluge, - naknade vezane za prijenos broja, - naknade koje proizilaze iz raskida pretplatničkog ugovora. 	<p>Korisnicki ugovor cl.3</p> <p>Cjenovnik 2013</p>
37.	<p>OBAVJEŠTAVANJE O IZMJENAMA CIJENA</p> <p>ČLAN 22. STAV (5)</p> <p>U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluge, operator javnih telekomunikacijskih usluga mora obavijestiti korisnike usluge pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.</p>	<p>Korisnicki ugovor cl.3</p>

38.	<p>RAČUN, OBRAČUN CIJENA I NAČIN PLAĆANJA</p> <p>ČLAN 23. STAV (2), (3), (4), (5) i (6)</p> <p>(2) Račun za obavljene telekomunikacijske usluge treba da sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu.</p> <p>(3) Račun mora sadržavati jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike.</p> <p>(4) Operator javnih telekomunikacijskih usluga može korisniku usluge ponuditi mogućnost dobijanja računa u elektronskom obliku.</p> <p>(5) Račun može sadržavati i opomenu za dospjela neplaćene obaveze. Opomena sadržana na računu se smatra pismenom opomenom u skladu s članom 19. stav (1) tačka e).</p> <p>(6) Cijena usluge treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na uređaju za očitavanje ili sistemu za tarifiranje, pod uslovom da se na obračun usluge ne primjenjuje jedinična cijena koja ne ovisi o stvarnom utrošku.</p>	Korisnicki ugovor cl.3 Anex1
39.	<p>DETALJAN ISPIS RAČUNA</p> <p>ČLAN 24.</p> <p>Operatori javnih telekomunikacijskih usluga obavezni su, na zahtjev pretplatnika, pretplatnicima 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.</p>	Korisnicki ugovor cl.3
40.	<p>MJERE ZA ZAŠTITU OD NEUOBIČAJENE POTROŠNJE</p> <p>ČLAN 25. STAV (3)</p> <p>Operatori javnih telekomunikacijskih usluga dužni su u svojim uslovima poslovanja definisati kriterije i proceduru utvrđivanja neuobičajene potrošnje, način upozorenja i isključenja korisnika, kao i druge mjere za zaštitu od prekomjerne potrošnje, ukoliko ih primjenjuju.</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4
41.	<p>ZABRANA ODLAZNIH POZIVA I PORUKA</p> <p>ČLAN 26.</p> <p>Operatori javnih telekomunikacijskih usluga obavezni su omogućiti krajnjim korisnicima na njihov zahtjev i bez naknade:</p> <p>zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva, a koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu je operator obavezan omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama,</p> <p>zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstualnih poruka (SMS poruke) i multimedijjskih poruka (MMS poruke) u okviru usluga s dodatnom vrijednosti.</p>	-----
42.	<p>BESPLATNA SLUŽBA ZA KORISNIKE</p> <p>ČLAN 27. STAV (1) i (2)</p> <p>(1) Operatori javnih komunikacijskih usluga obavezni su svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike operatora. Operatori javnih komunikacijskih usluga obavezni su svojim krajnjim korisnicima na njihov zahtjev omogućiti u svako vrijeme besplatan provjeru informacije o potrošnji (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije), ukoliko je to tehnički moguće.</p>	-----
43.	<p>DEKLARACIJA MINIMALNE BRZINE INTERNETA</p> <p>ČLAN 28. STAV (2) i (3)</p> <p>(2) Operatori javnih telekomunikacijskih usluga u fiksnim</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4

	<p>mrežama su obavezni u okviru istog paketa oglašavati minimalne brzine širokopojsnog pristupa Internetu na jednak način kako oglašavaju maksimalne brzine širokopojsnog pristupa Internetu.</p> <p>(3) Operator javnih telekomunikacijskih usluga u mobilnim mrežama su obavezni brzine širokopojsnog pristupa Internetu oglašavati na način da uz navedenu brzinu jasno naznače da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uslovima (tekst mora biti naznačen u istoj veličini i fontu).</p>	
44.	<p>ODREDBE ZA SLUČAJ NEISPRAVNE USLUGE</p> <p>ČLAN 30. STAV (1)</p> <p>Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, operator javnih telekomunikacijskih usluga je, na zahtjev i po izboru korisnika usluge, dužan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - razmotriti prigovor ili reklamaciju, - ako je primjenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti, ili - umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta, - izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge, - drugo, kako je primjenjivo za dati slučaj. 	Opsti uslovi cl.4,8,9
45.	<p>POSTUPANJE U SLUČAJU PRIGOVORA ILI REKLAMACIJE</p> <p>ČLAN 31. STAV (1)</p> <p>Operator javnih komunikacionih usluga u svojim općim uslovima poslovanja obavezan je detaljno propisati postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet usluge te prigovor zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora.</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4
46.	<p>OBAVIJEST O MOGUĆNOSTI OBRAĆANJA RAK-u</p> <p>ČLAN 31. STAV (3)</p> <p>Kada za to postoje uslovi korisnik može podnijeti i pritužbu Agenciji u skladu s važećim propisima (RAK PRAVILO 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije)</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4
47.	<p>PRUŽANJE USLUGA POD POSEBNIM USLOVIMA</p> <p>ČLAN 32. STAV (3)</p> <p>Operator javnih telekomunikacijskih usluga koji namjerava omogućiti posebne poslovne uslove iz stava (1) člana 32. dužan je u svojim općim uslovima poslovanja odrediti objektivne elemente i način izračuna popusta, uvećanja cijene ili posebnih naknada po tim elementima.</p>	-----
KVALITET USLUGA		
48.	<p>UREDOST PRUŽANJA USLUGE</p> <p>ČLAN 33.</p> <p>(1) Smatra se da je usluga pružena u skladu s ugovorenim ukoliko je operator javne telekomunikacijske usluge pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena.</p> <p>(2) Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) odgovara opisu kojeg je dao davalac usluge, b) odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi, c) ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata davaocu usluge u momentu zaključenja ugovora, a na koju je davalac usluge pristao što je očitovao 	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4

	<p>zaključenjem ugovora, i</p> <p>d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davalac usluge u skladu s međunarodnim standardima.</p> <p>(3) Neće se smatrati da operator javne telekomunikacijske usluge nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom korisnika usluge ili lica koje korisniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani korisnika na koje operator ne može utjecati, pod uslovom da je operator o tome upoznao korisnika usluge.</p> <p>(4) U slučaju da je kod odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uslovima, operator javne telekomunikacijske usluge je dužan proporcionalno umanjiti cijenu usluge koju treba da plati korisnik, izuzev za one usluge kod kojih se cijena usluge izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje.</p>	
MJERE ZAŠTITE, TAJNOST I PRIVATNOST		
49.	<p>ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA</p> <p>ČLAN 36. STAV (1)</p> <p>Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je uspostavljati i primjenjivati odgovarajuće mjere za zaštitu maloljetnih lica.</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4
50.	<p>TAJNOST TELEKOMUNIKACIJE</p> <p>ČLAN 37.</p> <p>Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4
51.	<p>ZAŠTITA PRIVATNOSTI</p> <p>ČLAN 38. STAV (2)</p> <p>Operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan na odgovarajući način upoznati korisnika usluge s mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije, što će učiniti putem korisničkog ugovora, općih uslova poslovanja ili na pogodan tehnički način. Na isti način operator će upozoriti korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluge.</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4
52.	<p>OBAVIJEST O TEHNIČKI MOGUĆIM MJERAMA ZAŠTITE</p> <p>ČLAN 38. STAV (3)</p> <p>Operator javnih telekomunikacijskih usluga je dužan na odgovarajući način upoznati korisnika usluge o tome koje vrste tehničkih mjera može sam zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj komunikacije, kao što mogu biti dozvoljene mjere enkripcije i digitalnog potpisa.</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4
53.	<p>GENERALNA NAPOMENA O MOGUĆNOSTI ZAKONITOG PRESRETANJA TELEKOMUNIKACIJA</p> <p>ČLAN 40. STAV (2)</p> <p>Operator javnih telekomunikacijskih usluga prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. O tome će operator dati generalnu napomenu korisniku usluge kojom će ga upoznati s mogućnošću zakonitog prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4
54.	<p>POLITIKA PRIVATNOSTI</p> <p>ČLAN 42.</p>	Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4

	<p>Operator javnih telekomunikacijskih usluga će usvojiti jasnu izjavu o svojoj politici privatnosti koju će donijeti na principima Zakona o zaštiti ličnih podataka, Zakona o komunikacijama, propisa donesenih na osnovu zakona i uslova dozvole. Takvu izjavu će dati u svojim općim uslovima poslovanja kao i na svojoj web-stranici, kako bi korisnici bili upoznati sa svojim pravima u vezi sa zaštitom privatnosti, tajnosti telekomunikacija i mogućnosti zakonitog presretanja telekomunikacija.</p>	
<p>55.</p>	<p>ELEKTRONSKI UVID U UVJETE POSLOVANJA</p> <p>ČLAN 43. STAV (2)</p> <p>Na zahtjev zainteresovanog lica operator javnih telekomunikacijskih usluga 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, operator javne telekomunikacijske usluge za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.</p>	<p>-----</p>

Dio 2.

TABELA USKLAĐENOSTI UVJETA POSLOVANJA SA „PRAVILOM 60/2012 O OBAVLJANJU DJELATNOSTI DAVAOCA PRISTUPA INTERNETU“

OVAJ DIO POPUNJAVAJU KORISNICI „DOZVOLE ZA OBAVLJANJE DJELATNOSTI DAVAOCA PRISTUPA INTERNETU“

1.	ODREĐENJE OBIMA JAVNO PONUĐENE INTERNET USLUGE I ZABRANA PREPRODAJE PRISTUPA Član 7. (Internet usluga) Pod Internet uslugom u smislu ovog Pravila smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje ISP nudi na tržištu pravnim ili fizičkim osobama, uključujući i Internet klubove.	Opsti uslovi cl.5 Korisnicki ugovor cl.5
2.	NEOMETAN PRISTUP SADRŽAJIMA I MOGUĆNOST ONEMOGUĆAVANJA PRISTUPA Član 8. (Ponuda usluge) 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. ISP je dužan da na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni i nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.	Opsti uslovi cl.4, 6
POSEBNI UVJETI ZA PRUŽANJE INTERNET USLUGA		
3.	PREDHODNE OBAVEZE	

	<p>Član 8. (Ponuda usluge)</p> <p>(3) Prije započinjanja pružanja Internet usluge ISP je dužan sačiniti uslove poslovanja i cijene što unajmanje sadrži:</p> <ol style="list-style-type: none"> naziv usluge, ili naziv paketa usluga, koji se mora u dovoljnoj mjeri razlikovati od naziva usluge ili paketa usluga drugog ISP-a; podatke o karakteristikama usluge, što uključuje brzinu prijenosa, količinu saobraćaja i druge tehničke detalje usluge; deklaraciju o garanciji minimalnog kvaliteta usluge u odnosu na predviđene karakteristike usluge date u skladu sa tačkom b) ovog stava; cijene usluge; uslove za zaključenje ugovora o korištenju i uspostavu usluge, uključujući rok za uspostavu usluge; posebne uslove usluge, ukoliko su predviđeni, kao što može biti minimalni period korištenja usluge i sl.; primjerak pretplatničkog ugovora, ili posebnog ugovora za uslugu. 	<p>Opsti uslovi cl.1,2,3 Korisnicki ugovor cl.,3,4,5 Anex1 Cjenovnik 2013</p>
4.	<p>ODREDBA O DOSTAVLJANJU PISMENE OBAVIJESTI U SLUČAJU IZMJENE UVJETA POSLOVANJA</p> <p>Član 8. (Ponuda usluge)</p> <p>(6) ISP je dužan postojećim pretplatnicima svojih Internet usluga dostaviti i pismenu obavijest o nastupajućim izmjenama uslova poslovanja i cijena, što će učiniti uz račun za plaćanje usluge koji predhodi namjeravanoj izmjeni.</p>	<p>Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4</p>
5.	<p>OBAVEZA ZASEBNOG NUĐENJA USLUGE KORIŠTENJA EMAIL ADRESE</p> <p>Član 9. (Pravo korištenja email adrese)</p> <p>(1) Kao obaveznu uslugu, kako bi se omogućilo korisniku da odabere najpovoljnijeg davaoca Internet usluge, svaki ISP dužan je da u okviru svoje Internet usluge nudi korisnicima mogućnost korištenja email adresa koje neće ovisiti od bilo kojeg drugog paketa usluga za koje je sačinjen ugovor između ISP-a i korisnika, i koja će se nuditi po razumnoj cijeni koja ne prelazi uobičajenu cijenu jedne personalizirane email adrese u međunarodnoj ponudi.</p>	<p>Korisnicki ugovor cl.4</p>
6.	<p>DEKLARACIJA DA ĆE SE USLUGA NUDITI U SKLADU SA REKLAMIRANIM KVALITETOM I KARAKTERISTIKAMA</p> <p>Član 10. (Kvalitet usluge)</p> <p>(1) ISP je dužan obezbijediti pružanje Internet usluge u pogledu deklarirane brzine prenosa, količine saobraćaja i drugih tehničkih aspekata uključenih u paket usluge.</p>	<p>Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4</p>
7.	<p>DEKLARACIJA ROKA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA NA INTERNET USLUGE</p> <p>Član 11. (Korisnički odnosi)</p> <p>(1) ISP samostalno rješava prigovore pretplatnika na pruženu uslugu. U slučaju da ISP 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</p>	<p>Opsti uslovi cl.4 Korisnicki ugovor cl.4</p>

	detaljnim obrazloženjem.	
8.	<p>NAJAVA PRESTANKA PRUŽANJA USLUGE</p> <p>Član 14.</p> <p>(Posebne situacije)</p> <p>(2) ISP je dužan pretplatnicima unaprijed najaviti situaciju iz stava (1) ovog člana, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, što će učiniti u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj web stranici i pojedinačno email porukom svakom pretplatniku. Dokaz o izvršenom obavještanju dostavlja se Agenciji uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti.</p>	<p>Opsti uslovi cl.4</p> <p>Korisnicki ugovor cl.4</p>
9.	<p>ODREDBE ZA SLUČAJ PROMJENE DAVAOCA USLUGE</p> <p>Član 14.</p> <p>(Posebne situacije)</p> <p>(4) U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnicima ISP-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 ISP-u prema uslovima tih ugovora.</p>	-----
10.	<p>ODREDBE ZA SLUČAJ RASKIDA UGOVORA O KORIŠTENJU INTERNET USLUGE SA OBAVEZNI ROKOM TRAJANJA UGOVORA</p> <p>Član 14.</p> <p>(Posebne situacije)</p> <p>(5) 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.</p>	<p>Opsti uslovi cl.5</p> <p>Korisnicki ugovor cl.5</p>
11.	<p>ODREDBE O MAKSIMALNOJ DUŽINI VAŽENJA UGOVORA SA OBAVEZNI ROKOM TRAJANJA UGOVORA</p> <p>Rok na koji se obavezuje pretplatnik posebnom ponudom ili paketom usluge ne može ni u jednom slučaju biti duži od 24 mjeseci. 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. ČLAN 14. STAV (6)</p>	<p>Korisnicki ugovor cl.7</p>
12.	<p>ODREDBE O PRELASKU UGOVORA SA OBAVEZNI ROKOM TRAJANJA U UGOVORE SA NEODREĐENIM ROKOM TRAJANJA</p> <p>ČLAN 14. STAV (8)</p> <p>Istekom ugovorenog roka, osim kada pretplatnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema općim uslovima pružanja Internet usluge, što će biti posebno uređeno samim ugovorom. Nedopuštenim se smatraju odredbe ugovora ili opći uslovi poslovanja kojima se čutanje pretplatnika o ponudi produženja ugovora tumači kao da je data prećutna saglasnost za produženje trajanja ugovora za novi fiksni rok.</p>	<p>Anex1</p>

