

OPĆI USLOVI POSLOVANJA

Član 1.

Ovi opći uslovi poslovanja i cjenovnik usluga predstavljaju sastavni dio Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za prijem usluga kablovske distribucije tv programa, zatim usluga pristupa Internetu zaključenog između Pretplatnika i Media Sky d.o.o., kao davaoca usluga, i istim se uređuju pitanja koja nisu regulisana Pretplatničkim Ugovorom.

Pod pojmom davanja usluga pristupa Internetu krajnjem korisniku 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.

Član 2.

Naziv i sjedište Operatera :
Media Sky d.o.o. Živinice, II Ulica br.48 75270 Živinice (u daljnjem tekstu: operater).

Usluge koje se pružaju, razina kvaliteta, vrijeme uspostave priključka

Član 3.

Operater pruža usluge kablovske televizije što uključuje distribuciju televizijskih i radijskih programa putem telekomunikacijskih mreža kao i usluge pristupa Internetu putem telekomunikacijskih mreža.

Operater je tehnički prijenosnik kao posrednik koji uslužno distribuira signale slike, govora i zvuka televizijskih i radijskih programa kao i usluge pristupa Internetu za potrebe i na račun zainteresiranih vlasnika, suvlasnika i najmoprimatelja individualnih i zajedničkih objekata. Operater distribuira signale otključanih i zaključanih programa kroz osnovne i dopunske pakete programa.

Operater nije medij i nije proizvođač televizijskih ni radijskih programa, ne upravlja sa sadržajima programa, ni na koji način ne prerađuje sadržaje programa niti na iste ima uticaja te za sadržaj i kvalitetu sadržaja programa i nije odgovoran.

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.

Operater telekomunikacijskih usluga 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.

Operater je dužan obezbijediti pružanje Internet usluge u pogledu deklarisanе brzine prenosa, količine saobraćaja i drugih tehničkih aspekata uključenih u paket usluge.

Operater se obavezuje na transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano.

Član 4.

Operater uspostavlja priključak za krajnjeg korisnika usluga odnosno pretplatnika usluga kao potrošača usluga najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora.

Uspostavljeni priključak je neprenosivi dio stana ili individualnog objekta te se nemože fizički prenositi u drugi stan, objekt ili novog vlasnika ali vlasnik nekretnine koji je odjavio takav priključak može na novoj lokaciji uspostaviti novi priključak pod uslovima da na novoj lokaciji Operater ima tehničkih uvjeta za uspostavu novog priključenja i da se isto ne protivi ostalim odredbama ovih općih uslova poslovanja.

Član 5.

Priključak u ime i za račun Operatera može uspotaviti treća osoba samo uz izričitu pisanu dozvolu Operatera odnosno uz Operaterov nalog o poslovanju koji se u jednom primjerku uvijek ostavlja korisniku usluga a u suprotnom kada se radi bez naloga Operater takvu uspostavu priključka odmah po utvrđivanju može uskratiti a od korisnika usluga u poslovanju bez naloga ima pravo na naknadu prouzročene štete koja nemože biti manja od iznosa redovnog priključka.

Vrste usluga održavanja

Član 6.1

Operater vrši usluge uspostave priključka i usluge održavanja telekomunikacijske mreže i usluge održavanja priključka i instalacija u stanu i u individualnom objektu korisnika usluga putem pisanog ugovora i ovih općih uvjeta. U dvojbi između odredbi pisanog ugovora i ovih općih uvjeta primjenjuju se odredbe pisanog ugovora sve do raskida ili izmjene istoga.

Usluge uspostave priključka, usluge održavanja kablovske mreže i usluge održavanja priključka i instalacija u stanu i u individualnom objektu korisnika usluga u ime i za račun Operatera može vršiti treća osoba samo uz izričitu originalnu pisanu dozvolu Operatera odnosno uz originalni nalog Operatera koji se u originalnom primjerku mora ostaviti korisniku u suprotnom se radi o poslovanju bez naloga za što solidarnu i materijalnu odgovornost Operateru snose korisnik i osoba koja je korisniku takav priključak uspostavila .

Nalog o poslovođstvu Operatera korisnik je dužan čuvati trajno a odnosi se na vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Usluge održavanja priključka i instalacije u stanu ili individualnom objektu korisnika usluga naplaćuju se prema cjenovniku Operatera koji je važeći na dan radova. Ovime nisu obuhvaćeni troškovi održavanja mreže Operatera koji su obveza Operatera.

Sve troškove i materijalnu štetu uslijed premještanja mreže i njezinih dijelova koji bi nastali Operateru radi razloga za koje je odgovoran ili je samo pokrenuo inicijativu korisnik usluga, materijalno će Operateru snositi korisnik na osnovu računa koji će mu ispostaviti Operater.

Član 6.2.

Davalac 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.

Osnovni sadržaj ponude

Član 7.

Osnovni sadržaj ponude Operatera čini djelatnost usluga kablovske televizije kao distribucije televizijskih i / ili i radijskih programa te usluga pristupa Internetu pri čemu je Operater tehnički prijenosnik kao posrednik koji uslužno distribuira signale ; slike, govora i zvuka televizijskih i /ili i radijskih programa te fiksni bežični ili kablovski pristup Internetu

Operater zadržava sva prava promjena u distribuciji pojedinog televizijskog ili radijskog programa ili paketa programa a uslijed prestanka postojanja pojedinog programa ili više njih ili iz ekonomskih i tehničkih razloga a isto se ne može smatrati opravdanim razlogom za prijevremeni raskid ugovornog odnosa sklopljenog na određeno vrijeme.

Član 8.

Korisnik usluga za usluge koje pruža Operater će iste isključivo koristiti kao zatvorenu uslugu za osobne potrebe i potrebe članova svog domaćinstva a iznimno u javnom prostoru.

Niti jedan dio televizijskog ili radijskog programa korisnik usluga nesmije izvan osobnih potreba u svom domu snimati, presnimavati, a u svom domu ili izvan njega ni umnožavati niti prodavati niti na bilo koji drugi način zloupotrijebiti.

Korisnik usluga Operatera će iste isključivo koristiti samo za osobne potrebe i potrebe članova svojeg domaćinstva i u zatvorenim okvirima svog doma.

Ukoliko bi ipak materijal snimljen ili presnimljen ili umnožen od korisnika ili članova njegova domaćinstva i bez obzira na količinu istoga, izišao iz stana to će se smatrati nedvojbenom povredom autorskih i srodnih prava za koje je materijalno i pravno odgovoran korisnik i bez obzira na počinitelja povrede.

Korisnik nije ovlašten priključak niti usluge koje putem priključka koristi od Operatera dijeliti, prodavati ili na drugi način ustupati trećim osobama i licima a u suprotnom je materijalno i pravno odgovoran.

Član 9.

Korisnik je dužan osigurati Operateru ; nesmetanu upotrebu prostora za oslonac i/ili i prolazak instalacija mreže suvlasničkim dijelovima objekta odnosno i kroz svoj objekt , prostor za smještaj uređaja priključne opreme u istom te i izvor električne energije za rad uređaja na svoj trošak.

Sve uređaje koje korisnik dobije od Operatera u najam ili na drugačiju upotrebu, posebnim ugovorom, montažnim dnevnikom ili radnim nalogom Operatera, korisnik će koristiti uz dužnu pažnju dobrog domaćina a na zahtjev Operatera će iste odmah vratiti. Korisnik usluga neće ni na koji način povrijediti interese Operatera korištenjem njegovih usluga telekomunikacijskih mreža na način da bi koristio ugovorene usluge ili ih prenosio na treće osobe i lica drugačije od ugovornih odredbi i ovih općih uvjeta ili da bi koristio neispravnu terminalnu opremu.

Korisnik usluga pri korištenju usluga mreža smije imati na istu priključene samo ispravne; TV prijemnik , snimač za osobnu upotrebu, zvučnike ili drugu opremu (dalje: terminalna oprema) koja terminalna oprema ne izaziva smetnje mreži niti drugim korisnicima usluga.

U slučaju povreda odredbi ovog članka od strane korisnika, isti je osobno odgovoran Operateru materijalno.

Način i uvjeti zasnivanja, trajanja, prijenosa, obnavljanja i raskidanja pretplatničkog odnosa

Član 10.

Svaka punoljetna i poslovno sposobna osoba i svaka fizička i pravna osoba koja je vlasnik nekretnine i posjeduje akt kao dokaz o vlasništvu ali i najmoprimatelj i svaki drugi korisnik nekretnine uz akt notara ovjerene punomoći privatnog vlasnika nekretnine ili uz ugovor organa društvene zajednice kao akt o najmu ili korištenju nekretnine u vlasništvu društvene zajednice koji akti dozvoljavaju uspostavu priključenja (priključak) na distributivnu mrežu i upotrebu priključka, mreže i usluga i koji se prilažu ugovoru, može ovlašteno zasnovati pretplatnički odnos odnosno ugovorni odnos za uspostavu priključenja (priključak) na distributivnu mrežu i upotrebu priključka, mreže i usluga pod nediskriminirajućim, unaprijed poznatim i ugovorenim uvjetima (dalje : pretplatnički odnos ili ugovorni odnos).

Kao dokaz o vlasništvu nekretnine podnositelj zahtjeva kao vlasnik nekretnine je dužan uz zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa dati Operateru na uvid original a priložiti kopiju vlasničkog lista ili kupoprodajni ugovor za nekretninu za koju se podnosi zahtjev ili drugi dokument iz kojeg se utvrđuje vlasništvo a najmoprimatelj ili korisnik nekretnine je dužan uz zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa priložiti ugovor o najmu.

Član 11.

Upozorenje br.1: Ugovor iz čl.10 općih uvjeta u ime i za račun maloljetnika ili potpuno poslovno nesposobne osobe mogu sklopiti samo njihovi zakonski zastupnici.

Upozorenje br.2: Djelomično poslovno sposobne osobe mogu sklopiti ugovor iz čl.10 općih uvjeta samo uz suglasnost njihova zakonskog zastupnika.

Operator javnih telekomunikacijskih usluga dužan je uspostavljati i primjenjivati odgovarajuće mjere za zaštitu maloljetnih lica.

Član 12.

Uspostava priključenja i pretplatnički odnos se mogu zasnovati na način da zainteresirana osoba podnese Operateru pisani Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa koji se zahtjev može podnijeti na originalnom obrascu Operatera u sjedištu, odnosno u poslovnoj jedinici Operatera. Operater će rečeni zahtjev prihvatiti ili odbiti najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja. Operater će zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa odbiti u slučajevima nedostatka tehničkih uvjeta za uspostavu priključenja na mrežu i u slučajevima ranijeg isključenja radi nepodmirenja dugovanja ili ranije povrede ugovornog odnosa osobe koja je podnositelj zahtjeva. Operater će prihvatiti zahtjev za uspostavu priključenja i osobi koja je ranije povrijedila ugovorni odnos pa ga je u međuvremenu nedvojbeno otklonila.

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.

Član13.

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.

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.

Bez obzira na vrstu ugovora korisnik usluga je uvijek dužan omogućiti ovlaštenim osobama Operatera nesmetani pristup mreži ili njezinim dijelovima i bez obzira na vrstu istih pa i onih koji se nalaze na ili u nekretnini ili u posjedu korisnika usluga a radi obavljanja poslovnih zadataka ovlaštenih osoba Operatera pri čemu korisnik usluga uvijek ima pravo tražiti uvid u osobnu dokumentaciju rečenih osoba i službene isprave kojima se nalaže od strane Operatera izvršenje predmetnog djela.

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 ćutanje pretplatnika o ponudi produženja ugovora tumači kao da je data prećutna saglasnost za produženje trajanja ugovora za novi fiksni rok.

Član 14.

Ukoliko je korisnik usluga samostalno i bez ovlaštenja izvršio sam sebpriključak na mrežu Operatera bez pisanog ugovora ili nakon što je ugovor raskinut a priključak isključen, o istomu će događaju ovlaštena osoba Operatera (Nadzornik mreže) obavijestiti nadležni MUP te sačiniti zapisnik kojim će se smatrati da rečeni korisnik neovlašteno koristi osnovnu uslugu Operatera neprekidno proteklih 12 mjeseci.

Za neovlašteno korištenje usluge neovlašteni korisnik usluga dužan je Operateru naknaditi Ukupni bruto trošak radi trpljenja štete koju je Operater imao uslijed neovlaštenog korištenja usluge Operatera.

Ukupni bruto trošak čini osnovica i iznos PDV-a za : 1.- puna cijena iznosa priključne takse na mrežu , 2.- godišnji trošak pretplate za osnovnu uslugu po cjenovniku Operatera koji se trošak određuje zbirom mjesečnih iznosa korištenja osnovne usluge za razdoblje od 12 proteklih mjeseci, 3.-administrativni trošak po cjenovniku Operatera, 4.-troškovi pokretanja i vođenja postupka pred institucijama države ukoliko do pokretanja istog dođe radi odbijanja plaćanja od strane neovlaštenog korisnika.

Ukupni bruto trošak neovlašteni korisnik usluga je dužan platiti u roku od 8 dana od dana prijema računa pod prijetnjom pokretanja prekršajnog postupka i pod prijetnjom pokretanja i vođenja postupaka pred institucijama države.

Iznimno, Operater je ovlašten procijeniti, odbiti ili usvojiti zahtjev neovlaštenog korisnika usluga za zasnivanjem pretplatničkog odnosa ukoliko bi dogovoreno prijateljsko rješenje za obje strane dalo više koristi nego štete svakoj od strana.

Član 15.

Distribucijski priključak je mjesto ulaska kabla u stan ili u individualni privatni objekt a sa mreže Operatera bez obzira gdje se ista ili dijelovi iste nalazili.

Pravo prijenosa pretplatničkog odnosa za usluge Operatera ; za stan u zajedničkom objektu ili u privatnom individualnom objektu sa svog imena na ime novog vlasnika ili novog najmoprimalatelja ili novog korisnika nekretnine zadržava isključivo raniji vlasnik nekretnine ili od njega opunomoćena poslovno sposobna i punoljetna osoba ukoliko sa istim Operater nije prije toga raskinuo ugovorni odnos.

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.

Član 16.

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.

Član 17.

Korisnik usluga i /ili i mrežni Operater pretplatnički odnos raskidaju pisanim putem u sjedištu Operatera a na inicijativu strane koja raskida ugovor.

Za dan prijave raskida pretplatničkog odnosa uzima se dan predaje zahtjeva kojega je zahtjev predan u sjedištu Operatera, na adresi korisnika usluga.

Prestanak ugovornog odnosa nastupa uvijek prvog dana u mjesecu koji dolazi i od tog dana Operater više neće teretiti korisnika usluga kao pretplatnika.

Pretplatnički ugovor između pretplatnika i operatora javnih telekomunikacijskih usluga prestaje da važi:

- na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora,
- protekom vremena na koji je zaključen, i
- smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.

Član 18.

Korisnik usluge je saglasan da Operater može jednostrano raskinuti pretplatnički ugovorni odnos s korisnikom usluga u slučajevima ; neplaćanja najmanje 3 mjeseca, neovlaštenog ulaženja u mrežu Operatera, neovlaštenog davanja usluge Operatera od strane korisnika usluga trećoj osobi , uslijed prestanka rada pojedinog djela mreže radi ekonomske neisplativosti, uslijed prestanka rada Operatera te uslijed smrti korisnika ukoliko se ne javi ovlaštena osoba duže od 60 dana od dana smrti korisnika, a kojoj se osobi može po općim uvjetima izvršiti prijenos priključka.

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, i

Ako pretplatnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

Za neovlašteno ulaženje u mrežu Operatera kao i neovlašteno davanja usluge Operatera od strane korisnika usluga trećoj osobi, Operater će podnijeti prekršajne prijave na teret korisnika usluga za kojeg se utvrdi predmetno činjenje osim ukoliko se strane izvansudskim putem ne dogovore drugačije.

Ograničenje od odgovornosti

Član 19.

Media Sky d.o.o. se ne smatra odgovornim za:svaku izmjenu,poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala, iz bilo kog razloga, svaku teškoću prijema signala, svaku promjenu ili prekid pružanja usluge koji nastane uslijed neke administrativne,sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Media Sky d.o.o. Operater se ne smatra odgovornim za štetu na bilo kojoj opremi Pretplatnika nastalu uslijed udara groma, napona prenesenog iz strujne mreže u distributivni kabal, nevremena, požara, zemljotresa, rata, vanrednog stanja,terorizma,građanskih nemira, blokada, nestanka struje,štrajka, i drugih nepredviđenih dešavanja koja mogu zaustaviti distribuciju tv programa.

Operater se ne smatra odgovornim u slučajevima kada se vrši isključivanje pojedinih djelova mreže ili cijelu mrežu iz tehničkih razloga održavanja i popravaka iste ili radi nadogradnje iste

radi daljnjeg proširenja usluga putem iste ili cijelu mrežu privremeno ili trajno isključe iz ekonomskih razloga neisplativosti rada ili uslijed trajnog prestanka rada Operatera.

Operater daje obavezujuću preporuku Pretplatnicima da u slučaju najave ili pojave nevremena, grmljavine i atmosferskih pražnjenja izvrše isključivanje tv prijemnika kao i ostale terminalne opreme sa strujne mreže. Također se korisniku preporučuje da svoj tv prijemnik zaštiti od prenapona iz strujne mreže sa adekvatnom zaštitom od atmosferskih pražnjenja i od elektrostatičkog elektriciteta koja mora biti pravilno uzemljena. Operater ni u kojem slučaju nije odgovoran za rizike i štetu koja može nastati na tv prijemniku i ostaloj terminalnoj opremi uslijed udara struje kroz elektro mrežu, atmosferskih pražnjenja i udara kroz telekomunikacijsku mrežu niti iz bilo kojih drugih razloga na koje Operater nema uticaja.

Odredbe o naknadama , mirovanju pretplatničkog odnosa, cjenovnik , računi i evidencija o pruženim uslugama

Član 20.

Za pružene usluge od strane Operatera korisniku , korisnik je dužan Operateru platiti naknadu prema cjenovniku Operatera i u smislu ovih općih uvjeta. Naknada za korištenje kablovske TV ne obuhvata pretplatu za Javni RTV servis, odnosno RTV taksa koja se plaća u skladu sa zakonom o javnom RTV sistemu u BiH.

Operater zadržava sva prava promjena cjenovnika a o novom cjenovniku obavijestiti će korisnika najmanje 30 dana prije primjene istoga, obavijestima na svojoj stranici www.mediasky.ba i obavijestima putem info-kanala ili pisanim obavijestima na kućne adrese ukoliko se radi o redovitim promjenama cjenika nastalim povećanim troškovima poslovanja. Ukoliko se radi o akcijskim cijenama o istima se upoznaju korisnici prije ili tokom same akcije a uvjeti iz akcije traju koliko je određeno vrijeme od prvog do zadnjeg dana akcije.

Cjenovnik usluga je dostupan na web stranici www.mediasky.ba, kao i opis usluge.

Član 21.

Media Sky d.o.o. kao 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.

Član 22.

Operater je dužan korisniku usluga dostavljati ispis računa najkasnije do 10.-tog u tekućem mjesecu za prethodni mjesec ili do 10.-tog u prvom mjesecu tromjesečja za tromjesečje i voditi evidenciju o pruženim uslugama.

Radi omogućavanja uredne dostave računa od strane Operatera korisniku na ugovorenu adresu korisnika za dostavu računa, korisnik je dužan na svojem objektu i vidnom mjestu osigurati poštanski sandučić sa čitko i vidljivo ispisanim prezimenom i imenom u suprotnom odgovoran je za svaku štetu koja bi mogla nastati Operateru uslijed nemogućnosti uredne dostave računa.

Korisnik je dužan vršiti plaćanje usluge za protekli mjesec u roku od 8 dana od dana primitka računa ili do 15.-tog u mjesecu ako iz nekog razloga nije primio račun, putem pošte ili banaka na račun Operatera kod Sparkasse Bank br. 1995040053526505 ili na blagajni Operatera u Poslovnoj jedinici ili sjedištu istoga.

Ukoliko korisnik najkasnije do 15.tog u mjesecu za tekući mjesec ili tromjesečje ne primi račun iz bilo kojih razloga, dužan je o tome odmah obavijestiti Operatera pisanim putem s povratnicom te će mu Operater odmah dostaviti presliku računa.

Korisnik usluga kao pretplatnik ima pravo uvida i kontrole u evidenciju podataka o računima za pružene usluge i plaćanju istih.

Ni na koji način Operater nije odgovoran za štetu koja bi mogla nastati korisniku ukoliko bi korisnik izvršio uplatu na pogrešan račun a ne na račun Operatera.

Korisnik i Operater su dužni surađivati u toku terećenja za usluge, informacijama o brojevima računa, savršenju finansijskog stanja i drugih sličnih situacija a u suprotnom odgovorni su materijalno za svaku štetu strani kojoj bi ista nastala radi izbjegavanja suradnje.

Član 23.

Ukoliko postoje dugovanja plaćenih obaveza od strane korisnika usluga kao dužnika Operateru i nakon rokova iz obavijesti i opomena za plaćanje upućenih korisniku, Operater je ovlašten izvršiti naplatu duga korisniku kao dužniku temeljem računa Operatera kao vjerodostojne isprave, ovih općih uvjeta naplatiti dug putem nadležnog suda.

Osim glavnog duga korisnik kao dužnik obavezan je snositi i zakonske zatezne kamate kao i sve ostale troškove nastale pokretanjem postupka naplate putem suda ili drugih institucija Države.

Prigovor pretplatnika i povrat sredstava

Član 24.

Korisnik usluga može Operateru podnijeti pisani prigovor na iznos računa kao naknade za pružene usluge kao i na kvalitet pružene usluge i to najkasnije u roku od 30 dana od dana dospijeca računa ili od dana pružene usluge.

Operater je dužan najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostaviti korisniku kao pretplatniku pisani odgovor o utemeljenosti prigovora.

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)

Član 25.

Ukoliko korisnik podnosi prigovor na iznos računa taj prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Operater će po prigovoru provjeriti iznos zaduženja te će temeljem izvršene provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi tačnom iznosu.

Korisnik kao pretplatnik do rješenja prigovora plaća nesporni dio računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od jednog do najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se prigovor odnosi.

Korisniku kao pretplatniku koji uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge Operater neće obustaviti pružanje istih do okončanja bilo kojeg izvansudskog postupka, Za eventualne sudske sporove između korisnika i Operatera nadležan je Općinski sud prema mjestu uspostavljenog priključenja korisnika.

Član 26.

Ukoliko je korisnik kao pretplatnik iz ma kojih razloga izvršio uplatu sredstava u većem iznosu od ugovorne obveze za pruženu mu uslugu, Operater će mu izvršiti povrat više uplaćenih sredstava u roku od 30 dana od dana utvrđenja istoga na svojoj blagajni ili na račun korisnika sa kojeg su sredstva upućena na račun Operatera.

Ukoliko je uplaćen viši iznos radi pogreške korisnika, korisnik nema pravo na zateznu kamatu niti bilo kakovo dodatno potraživanje od Operatera.

Ukoliko je korisnik kao pretplatnik iz bilo kojih razloga izvršio manju uplatu sredstava od ugovorne obveze za pruženu mu uslugu, ili se nalazi u zakasni plaćanja većoj od 60 dana, Operater je ovlašten dostaviti mu obavijest ili opomenu o dugovanju koju Operater može dodatno naplatiti po cjeniku svojih usluga i pridodati je na glavnica duga te zaračunati zakonsku zateznu kamatu.

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.

Privremeno isključenje korisničke terminalne opreme

Član 27.

Media Sky d.o.o. može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:

- Ukoliko pretplatnik kao korisnik usluga pruženih od strane Operatera nije za iste podmirio dugovanje, Operater ima pravo izvršiti privremeno isključenje uspostavljenog priključka iz mreže u skladu s ovim općim uvjetima.
- Privremeno isključenje Operater može izvršiti ukoliko pretplatnik nije podmirio ukupan iznos dugovanja u roku od 30 dana od dana dostavljanja računa ili izvršene usluge, uz dostavljanje pisane opomene na računu za tekući mjesec koja sadrži naznaku upozorenja o privremenom isključenju zbog nepodmirenja dugovanja.
- 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.

Član 28.

Operater zadržava sva prava promjena općih uvjeta i cjenovnik usluga.

Novi opći uslovi i novi cjenovnik stupaju na snagu i primjenjuju se istekom 30 dana od dana objave ukoliko ovim općim uvjetima nije određeno drugačije za pojedine situacije.

Ukoliko ne prihvaća nove opće uslove i cjenovnik Operatera, korisnik može raskinuti ugovorni odnos najkasnije u roku od 8 dana od dana stupanja na snagu i primjene novih općih uvjeta.

Tajnost pretplatničkih podataka, Jedinstveni matični broj građana(JMBG)

Član 29.

Novi pretplatnik kao korisnik usluga Operatera dostavit će Operateru svoje osobne podatke: ime i prezime /pravne osobe naziv firme/, adresu prebivališta/pravne osobe sjedište/, adresu priključka kao uspostave priključenja, kontakt telefon ili više njih, dokaz o vlasništvu ili najmu nekretnine u kojoj se radi uspostava priključenja a prema potrebi i druge podatke temeljem općih uvjeta.

Prilikom podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa kao i pri sklapanju ugovora za pružanje usluga kablanske televizije, pretplatnik će Operateru dati na upotrebu svoj JMBG. Operater javnih telekomunikacijskih usluga se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih telekomunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

Operater garantuje pretplatniku kao korisniku tajnost svakog podatka koji mu ovaj dostavi te će dobivene podatke Operater koristiti isključivo za potrebe međusobnog ugovornog odnosa.

Član 30.

Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opis usluga i cjenovnik usluga za koje se taj ugovor zaključuje

Ovi opći uslovi sa cjenovnikom i naknadne izmjene primjenjivaće se za Pretplatnike 30 dana od dana objave na internet sajtu Media Sky d.o.o Živinice, www.mediasky.ba, sa čime je Pretplatnik upoznat i saglasan.

Operater javne telekomunikacijske usluge 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.

Urednost pružanja usluge

Član 31.

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.

Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako:

- 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 zaključenjem ugovora, i
- d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davalac usluge u skladu s međunarodnim standardima.

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.

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.

Tajnost telekomunikacije i elektronski uvid poslovanja

Član 32.

Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

Član 33.

Na zahtjev zainteresovanog lica Mediasky d.o.o. kao 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

Media Sky d.o.o. Živinice

Potpis ovlaštene osobe:

MP

Odjel za podršku korisnicima internet usluga: Mob: 063796701 - 063796704