

## **Opšti uslovi poslovanja pružanja usluga društva AlfaNet Informatika d.o.o. Prijedor**

### **Opšti uslovi poslovanja za ovdje navedene telekomunikacijske usluge (u nastavku OUP):**

su opšti uslovi poslovanja društva AlfaNet Informatika d.o.o. (u nastavku Davalac usluga) koji u skladu sa Dozvolom operatera javnih elektronskih komunikacijskih mreža određuju uslove, rokove i način pružanja i korištenja usluga, prava i obaveze između Davaoca usluge i krajnjih korisnika.

#### **1. Značenje pojmova**

**Cjenovnik usluga** (u nastavku cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje Davalac usluge pruža korisniku po korisničkom ugovoru i dio je ugovora. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, mjesečna pretplata, cijene korištenja, troškovi mirovanja ugovora, postupka opominjanja i naplate.

**Korisnički ugovor** je međusobni ugovor između Davaoca usluge i korisnika kojim su definisani uslovi za pružanje i korištenje usluga i kojim se uređuju prava i obaveze za izabrane usluge te uređaje i tehničku opremu koju obezbeđuje Davalac usluga radi pružanja usluga po korisničkom ugovoru (u nastavku ugovor ili međusobni ugovor).

**Korisnik** je fizičko ili pravno lice koje sa Davaocem usluge sklopilo ugovor, koristi raspoložive usluge za privatne ili poslovne svrhe i plaća sve usluge koje Davalac usluga po ugovoru pruža.

**Terminalna oprema** je oprema koja je instalisana kod krajnjeg korisnika, a Davalac usluge je obezbeđuje da bi se usluga mogla koristiti, odnosno omogućiti komunikaciju putem mreže u skladu sa ugovorom (prijemni uređaj, naponski adapter, switch, router, kabl i sl.).

**Mrežna oprema Davaoca usluge (Resursi AlfaNet Informatika-e)** predstavlja telekomunikacionu i informatičku opremu, hardver, softver i ostalu opremu u vlasništvu i kojom upravlja Davalac usluga, a koja omogućava povezivanje korisnika na internet mrežu i koja je neophodna/namijenjena za pružanje mrežnih i internet usluga.

**Mrežna priključna tačka** je fizička tačka na kojoj korisnik ima pristup mreži Davaoca usluga i označava sve fizičke priključke, sa njihovim priključnim tehničkim specifikacijama, a koji predstavljaju dio mreže Davaoca usluga a neophodni su za pristup i efikasnu komunikaciju putem mreže Davaoca usluge.

**Montaža** je instalacija opreme i uspostavljanje priključka na mrežu Davaoca usluge i obavlja je tehničko osoblje Davaoca usluge ili ovlašćeni podizvođač.

**Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog korisnika ili ponovno uključivanje već postojećeg korisnika.

**Način izvođenja pristupa** je jedan od načina pristupanja mreži Davaoca usluge s obzirom na tehničke mogućnosti na lokaciji korisnika. Način izvođenja pristupa mreži utiče na cijenu priključka, izbor terminalne opreme i njeno vraćanje nakon prekida korisničkog ugovora.

**RAK** je Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine.

## **2. Informisanje**

- 2.1 Davaoc usluga omogućava fizičkim i pravnim licima informacije o mogućnostima, vrstama i načinima priključenja te načinima korišćenja usluga u mreži Davaoca usluge, o cijenama usluga, te o podacima i specifikacijama neophodnim za sklapanje međusobnog ugovora. Ove informacije, bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacije između Davaoca usluga i korisnika.
- 2.2 Informacije o vrstama i načinima priključivanja, o vrstama usluga i cijenama, te drugim elementima ugovora, pravna i fizička lica mogu dobiti:
- u sjedištu društva Davaoca ili kod ovlaštenih partnera,
  - putem telefonskih brojeva 052 / 212-000, 052 / 232-143 ili besplatnog broja 0800 51200
  - na web stranici Davaoca usluge <http://www.poen.net>.

OUP se mogu naći na web stranici AlfaNet Informatika <http://www.alfa-net.com> i <http://www.poen.net>, u sjedištu društva ili kod ovlaštenih partnera.

- 2.3 Davalac usluga zadržava pravo izmjene bilo koju odredbe OUP ili cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava korisnike u javnim medijima, te na svojoj web stranici: <http://www.poen.net> ili na drugi primjeren način za obavještavanje korisnika. Korisnik se obavezuje redovno pratiti moguće promjene koje će biti objavljivane na gore navedenim adresama, pri čemu se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka roka od 30 dana, znači prihvatanje promjenjenih odredbi OUP i cjenovnika.

## **3. Opis usluga**

Davalac usluga garantuje korisnicima kvalitet usluga u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijску komunikaciju preko IP mreže (paketne komutirane mreže). IP mreža je sa javnom mrežom povezana na način koji omogućava najmanje upotrebu cijele palete tehnički mogućih elektronskih komunikacijskih usluga mreže Davaoca usluge će korisniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga koje su tehnički izvodljive na mrežnoj infrastrukturi namjenjenoj izvršenju usluge. Korisnik može zahtijevati putem pismenog zahtjeva dodatne usluge koje su određene u ponudi uz osnovne usluge. Dodatne usluge se korisniku zaračunavaju u skladu sa važećim cjenovnikom, ako su definisane.

## **4. Međusobna prava i obaveze**

Odnos između Davaoca usluge i korisnika, pored važećih zakona i propisa, uređuje međusobni ugovor čiji su sastavni dijelovi OUP i cjenovnik usluga. OUP dopunjavaju i posebni dogovori između ugovornih strana u istom ugovoru i jednako su obavezujući. Ukoliko OUP i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe ugovora.

Potpisom ugovora, korisnik potvrđuje da je prilikom potpisa primio sadržaj važećeg OUP sa kojim je upoznat i da se slaže sa njim, kao i važećim cjenovnikom i ugovorom i da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

Obije ugovorne strane aktivno i bez nepotrebnih zakašnjenja obavještavaju jedna drugu o svim aktivnostima koje utiču na važenje ugovora ili bilo koje pojedinačne odredbe iz ugovora, ili na mogućnost, kvalitet, ili uslove izvršenja bilo koje obaveze iz ugovora.

## **5. Prava i obaveze Davaoca usluga**

Davalac usluge ima mogućnost oblikovanja različitih vrsta pristupa, odnosno paketa koji se mogu naručiti a koji uključuju razne usluge. Sadržaj i cijene usluga su određene cjenovnikom. Davalac usluge pruža sve ugovorene usluge po uslovima i odredbama međusobnog ugovora, te po cijenama i uslovima koje su određene u OUP i važećem cjenovniku. Davalac usluge može uvesti određene popuste na cijenu usluge, u cilju povećanja broja korisnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog iskorištenja resursa.

Davalac usluge se obavezuje zagantovati kvalitet usluge IP saobraćaja u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijisku komunikaciju preko IP mreže, osigurati djelovanje IP mreže sedam dana u sedmici od 00:00 do 24:00 sata i otklanjati smetnje i greške u najkraćem mogućem vremenu.

Davalac usluge će pravovremeno isključiti IP pristup korisniku u skladu sa međusobnim ugovorom i OUP. Davalac usluge će obračunavati mjesečnu pretplatu i obavljenu saobraćaj, te sve ostale ugovorene usluge po važećem cjenovniku. Korisnik ima pravo na smanjenje - korigovanje računa mjesečne pretplate u slučaju kada nije mogao koristiti usluge zbog prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama, te ako je prekid ili smanjenje dostupnosti uslugama prijavljeno na telefon 052/212-000 i 052/232-143 i evidentirano i potvrđeno u sistemu praćenja grešaka (mjesečna pretplata se podjeli sa 30, zatim podjeli sa 24, a zatim se dobiveni iznos za 1 sat pomnoži sa vremenom trajanja kvara). Za dobiveni iznos se korisniku umanjuje cijena mjesečne pretplate i za to izda obavijest sa svim potrebnim podacima po Zakonu o PDV-u.

Davalac usluge izvršava promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika koji potvrde obje ugovorne strane, najkasnije u roku koji je određen za izvršenje promjena i koji je naveden u ugovoru, OUP i važećem cjenovniku.

Davalac usluge održava telekomunikacijsku infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvalitetu koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odgovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama OUP i međusobnog ugovora.

Davalac usluge u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravljiva svaki kvar usluge koji je prouzročio greškom Davaoca usluge. Takođe popravljiva i kvarove koje je djelimično ili u cjelini prouzrokovao korisnik, i to na račun korisnika za svaki slučaj posebno.

Davalac usluge unaprijed obavještava korisnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su Davaocu usluge poznate unaprijed, i to na svojoj web stranici <http://www.poen.net> najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.

Davalac usluga omogućava usluge centra za pomoć korisnicima gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć za efikasno korištenje usluga ili izvršiti prijavu kvarova. Centar za pomoć korisnicima je dostupan 6 dana u sedmici, na telefone: 052/212-000, 052/232-143 i na e-mail [office@alfa-net.com](mailto:office@alfa-net.com).

## **6. Prava i obaveze korisnika**

Korisnik smije ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe. Korisnik ne smije nuditi, davati niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa Davaocem usluge bilo kojem trećem licu.

Korisnik se obavezuje zaštititi lozinke za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe. Korisnik je odgovoran za opremu koju koristi na svojoj adresi a koja mora ispunjavati sve zahtjeve koji su propisani u državi gdje se oprema koristi.

Korisnik je saglasan da će uslugu koristiti na način koji je u skladu sa OUP i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima.

Korisnik mora voditi računa o opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u mreži Davaoca usluge i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika sa mreže, sve dok se ne uklone razlozi isključenja.

Korisnik je dužan pismeno obavijestiti Davaoca usluge o promjeni svojih podataka koje je naveo u korisničkom ugovoru, najkasnije u roku od 5 dana po nastanku promjene. Sve finansijske i druge posledice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještavanja o promjenama snosi korisnik.

Korisnik je dužan po prestanku – primjene međusobnog ugovora, vratiti primljenu opremu u posjed Davaocu usluga i to u stanju u kakvom je i primljena. Opremu je korisnik dužan vratiti u roku 7 dana od prestanka primjene ugovora. Davalac usluga može, po isteku roka za vraćanje opreme, od korisnika zahtijevati ili vraćanje opreme ili plaćanje njene vrijednosti. Kao vrijednost opreme računa se vrijednost koja je navedena na računu od dobavljača opreme, odnosno drugom jednako važnom dokumentu.

## **7. Prava i obaveze ugovornih strana**

Davalac usluge može prenijeti prava i obaveze iz međusobnog ugovora na treća lica, uz prethodno obavještavanje korisnika. Davalac usluge može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga zbog

tehničkih, operativnih i pravnih razloga koji onemogućavaju pružanje usluga. Davalac usluge može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga u slučaju kada korisnik ne plati račun u roku od 20 dana od dana izdavanja računa. Račun se ujedno smatra i opomenom pred isključenje ukoliko se isti ne plati u roku od 10 dana od dana izdavanja računa. Davalac usluge ponovo uključuje u sistem i omogućava mu korišćenje usluga kada prestanu važiti razlozi zbog kojih je privremeno isključen. Ukoliko su uzroci prekida na strani korisnika ponovno uključenje vrši se na teret korisnika. Davalac usluga može promijeniti tehničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za pravilno korišćenje usluga od strane korisnika. O njihovom novom obliku i sadržaju korisnik se obavještava najmanje 30 dana prije predviđenih promjena. Davalac usluga može korisniku za svako zakašnjenje plaćanja usluga, obračunati zatezne kamate u skladu sa važećim zakonima koji regulišu kašnjenje plaćanja.

## **8. Sklapanje i raskidanje ugovora**

Davalac usluga u roku od 5 dana od dana prijema potpisanog zahtjeva (obrazac na prvoj strani ugovora) provjerava tehničku mogućnost spajanja korisnika na mrežu i uspostavljanja usluge, te o istom obavještava korisnika.

Istovremeno se provjerava tačnost podataka koje je korisnik naveo u zahtjevu, a u slučaju nejasnoća, u dogovoru sa korisnikom, ispunjavaju se nedostajući podaci o pristupu uslugama. Korisnik je odgovoran za istinitost datih podataka. Korisnik je dužan predložiti dokumente za identifikaciju kao i ostale dokumente sa kojima dokazuje da ispunjava sve uslove za sklapanje ugovora. Ugovor sa maloljetnim fizičkim licem ili osobom sa ograničenim poslovnim sposobnostima može biti sklopljen samo uz valjano odobrenje zakonskog zastupnika.

Dokumentacija potrebna za zasnivanje pretplatničkog ugovora je sledeća:

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

U slučaju da korisnik pošalje nepotpuno ispunjen ili nepotpisan obrazac ili ukoliko ne posjeduje zahtjevane dokaze o informacijama navedenim u obrascu može se odbiti sklapanje ugovora. Davalac usluga najkasnije u roku od 5 dana po okončanoj provjeri podataka i tehničke mogućnosti priključenja, sklapa ugovor sa fizičkim ili pravnim licem koje ispunjava sljedeće uslove:

za fizičko lice:

- da je punoljetno;
- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema Davaocu usluga;

za pravna lica:

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema Davaocu usluge;
- da sklopi ugovor preko ovlaštenog zastupnika.

Davalac usluga pravo odbijanja sklapanja ugovora u slučaju da je korisnik već bio isključen zbog grubog kršenja ugovora kod Davaoca usluga ili drugog operatora, o čemu suprotnu stranu obavještava najkasnije 3 dana po prijemu potpisanog obrasca.

U slučaju da postoje uslovi za sklapanje ugovora, pripremljene ugovore, zajedno sa osnovnim informacijama za pristup uslugama, Davaoc usluge šalje korisniku na potpis. Korisnik je dužan vratiti dva primjerka potpisanog ugovora koji pripadaju Davaocu ugovora. Davalac usluga zadržava pravo da trenutno isključi korisnika sa mreže ukoliko ustanovi da se korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama OUP i ukoliko je kršio međusobni ugovor ili važeće propise sve dok se ne otklone razlozi isključenja. Ako korisnik ne otkloni razloge zbog kojih je isključen u roku koji je određen u opomeni koju šalje Davalac usluga, Davalac usluga zadržava pravo da raskine međusobni ugovor sa korisnikom. Korisnik može otkazati ugovor sa Davaocem usluga nakon isteka perioda obavezne primjene, odnosno i ranije uz obavezu redovnog izmirenja obaveza do isteka perioda obavezne primjene.

## 9. Mirovanje

Korisnik može na vlastiti trošak zahtijevati mirovanje pretplatničkog statusa, ali najviše za period od 90 dana u tekućoj godini nakon isteka perioda obavezne primjene ugovora. Korisnik u tom slučaju plaća troškove ponovnog priključenja na mrežu u skladu sa Cjenovnikom.

## 10. Promjena ugovorenih usluga

Korisnik može zahtijevati promjenu ugovorenih usluga dolaskom u prostorije Davaoca usluge. Davalac usluge zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije. Davalac usluga izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju aneksom ugovora ili sklapanjem novog ugovora. Primjena i obračun novog korisničkog paketa će se vršiti od prvog dana narednog mjeseca. U slučaju da promjenu korisničkog paketa nije moguće izvršiti, Davalac usluga je o tome dužan obavjestiti korisnika.

Međusobni ugovor se može promijeniti samo na jedan od sljedećih načina:

- Zamjenom starog ugovora za novi, koji su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana.
- Sa brojevima označenim Aneksom ugovora, koje su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana.

Davalac usluga zadržava pravo promjene strukture, sadržaja i cijena korisničkih paketa o čemu korisnike obavještava 30 dana prije promjene.

## 11. Prenos ugovora

Ugovor na istoj lokaciji, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, može se prenjeti na novog korisnika pri čemu on preuzima prava i obaveze prijašnjeg korisnika. Prenos ugovora se uređuje ugovorom kojim su uređena prava i obaveze iz međusobnog ugovora. Na pismeni zahtjev korisnika i na njegov trošak, Davalac usluga može izvesti isključenje na dosadašnjoj i priključenje na drugoj mrežnoj priključnoj tački. Davalac usluga će promjene važnih tehničkih, administrativnih ili podataka o korisniku, koji utiču na međusobni ugovor i koje je korisnik prosljedio najviše pet (5) radnih dana po nastanku, uvažiti pri posredovanju informacija o korisnicima, odnosno pri davanju povratnih informacija, najkasnije pet (5) pet radnih dana po prijemu obavještenja o izmjenama. Davalac usluga izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju ugovorom ili aneksom ugovora, najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjene i koji je određen u ugovoru, te u važećem cjenovniku. Ukoliko postoje tehnički uslovi može se na zahtjev korisnika izvršiti preseljenje ugovora, odnosno usluge sa jedne lokacije na drugu. Ukoliko u roku od 10 dana po prijemu pismene opomene za plaćanje računa, odnosno 20 dana po prijemu računa koji se smatra opomenom, korisnik ne plati isti, Davalac usluga može prekinuti pružanje usluga po ugovoru ili jednostrano raskinuti ugovor.

## 12. Tehnički uslovi

Priključenje korisnika na mrežu Davaoca usluga može izvesti samo Davalac usluga ili njegov ovlašćeni izvođač. Ukoliko korisnik odustne od ugovora prije nego što se izvrši priključenje, Davalac usluga je do tada već izveo određene pripreme radnje, korisnik je dužan izmiriti troškove za obavljene posao, ali najviše do visine cijene priključenja naručenog pristupa uslugama. Za uspješno priključenje korisnika na mrežu, te uspostavljanje i korištenje usluga, korisnik mora obezbjediti sljedeće uslove i terminalnu opremu:

1. odgovarajući zatvoren prostor na lokaciji koja odgovara važećim standardima klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja,
2. izvor napajanja od 230V/50Hz za napajanje terminalne opreme,
3. svu potrebnu kućnu instalaciju,
4. instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluge.

Sva oprema i instalacije moraju odgovarati standardima za tu vrstu opreme. Davalac usluga ne odgovara za štetu nastalu zbog upotrebe opreme ili uređaja koji nisu u skladu sa relevantnim standardima ili koji nisu namjenjeni za korištenje ugovorenih usluga. Korisnik može u vezi sa korištenjem usluga upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima i standardima. Terminalna oprema koju po međusobnom ugovoru obezbjeđuje Davalac usluga ili njegov ovlaštenu izvođač, ostaje u vlasništvu Davaoca usluga nakon prekida međusobnog ugovora. Davalac usluga ili njegov ovlaštenu izvođač održavaju opremu koju je obezbjedio po međusobnom ugovoru. U slučaju oštećenja opreme prouzrokovano nepravilnim korištenjem ili mehaničkog oštećenja, korisnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme.

Davalac usluga ili njegov ovlaštenu izvođač je po međusobnom ugovoru u slučaju odabira osnovnog načina montaže, dužan korisniku omogućiti upotrebu usluga tako što će:

1. instalirati potrebnu terminalnu opremu,
2. provjeriti kvalitet priključka na mrežu,
3. uspostaviti vezu između korisnika i mreže Davaoca usluge.

Korisnik potvrđuje da, ukoliko vlasnik prostora ili korisnik priključka na mrežu Davaoca usluga i korisnik nisu iste osobe, posjeduje sve potrebne saglasnosti i dozvole za nadogradnju, dozvolu za ulazak u prostore i održavanje opreme i uređaja potrebnih za korištenje odabrane usluge, te raspolaže sa svim potrebnim dozvolama koje su potrebne za uspostavljanje i rad usluge.

Računa se da je uspostavljanje usluge uspješno ukoliko se uspostavi veza na mrežu Davaoca usluga i izvrši testno povezivanje između korisnika i Davaoca usluge. Povezivanje mora biti izvedeno sa brzinom pristupa koja je zahtijevana izabranim korisničkim paketom i načinom pristupa. Računa se da uspostavljanje usluge nije uspješno ukoliko iz bilo kojeg razloga na koji Davalac usluga nema uticaja (ograničenje kvaliteta linka, krajnje lokacije, kućne instalacije ili druga tehnička ograničenja) izabrane usluge nije moguće uspostaviti. U slučaju neuspješnog uspostavljanja usluge, Davalac usluga predlaže korisniku uspostavljanje usluge sa mogućom nižom brzinom pristupa, koja je ustanovljena prilikom testiranja ili drugi način pristupa, ukoliko novi predloženi način i brzina pristupa zadovoljava potrebe korisnika.

U slučaju da korisnik ne prihvati ponudu, Davalac usluga će pismeno obavijestiti korisnika o odustajanju od sklapanja ugovora.

Rok za uspostavljanje usluge je 10 dana računajući od dana podnošenja zahtjeva. Korisnik se obavezuje da će plaćanja uspostavljanja priključka na mrežu (priključna taksa) i druge obaveze iz međusobnog ugovora, izmiriti u skladu sa važećim cjenovnikom na osnovu ispostavljenog računa. Naplata priključne takse se vrši prilikom potpisa ugovora odnosno prilikom priključenja korisnika, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati izabrane usluge.

Moguće naručene dodatne poslove prilikom priključenja korisnika obračunavaće se u skladu sa važećim cjenovnikom.

Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada Davalac usluga priključi korisnika na mrežu i/ili kada se uspješno uspostave usluge. Davalac usluga počinje obračunavati pretplatu i druge usluge, pod uslovima odabranih usluga, od dana uspješnog uspostavljanja usluge. Uspješnim uspostavljanjem usluge aktivirano je korištenje izabranih usluga. U slučaju da je za izabrane usluge predviđen i obračun na temelju potrošenog vremena upotreba se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

### **13. Korištenje usluga za vlastite potrebe**

Pravo korištenja usluga po međusobnom ugovoru ne može se prenositi. Korisnik ima pravo koristiti usluge samo za vlastite potrebe, a bez prethodne pismene dozvole Davaoca usluga neće ih niti u jednom obliku nuditi drugim pravnim ili fizičkim licima.

U slučaju preseljenja korisnika, može se prenijeti priključak na mrežu, u skladu sa tehničkim mogućnostima koje postoje na novoj lokaciji korisnika. Troškovi preseljenja korisnika definisani su cjenovnikom.

### **14. Upotreba lozinki**

Korisnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinki koje je dobio za korištenje usluge. Davalac usluga će promijeniti potrebne lozinke ili onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga korisnik lično

obavijesti o mogućoj zloupotrebi dolaskom u prostorije Davaoca usluga uz obaveznu identifikaciju. Davalac usluga ne odgovara za sadržaj ili podatke do kojih korisnik i drugi dolaze preko priključka i ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog toga.

### **15. Privatnost i sigurnost**

Davalac usluga za razmjenu podataka i drugih oblika komuniciranja u cjelini ili većem dijelu koristi za svoje djelovanje javnu mrežu interneta i mreže koje su pod nadzorom trećih lica. Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavu mogu uticati na narušavanje privatnosti. Davalac usluga prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali u smislu vlasništva tehnologije ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koje bi bile veće od uobičajene u mreži.

Davalac usluga se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju bez prethodnog dopuštenja, neće razotkriti nikakve podatke, privatne ili drugačije, trećim licima, osim ako bi to bilo potrebno u slučaju važećih zakona i propisa BiH.

### **16. Povjerljive informacije**

Ugovorne strane čuvaju povjerljive informacije i podatke u skladu sa zakonom. Ova obaveza se odnosi na sve podatke koji su dati u svrhu sklapanja ugovora. Te informacije se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju razotkriti ni jednom trećem licu i obje strane su dužne obezbijediti da se te informacije ne zloupotrebe.

### **17. Održavanje opreme**

Korisnik se obavezuje da će o svom trošku nabaviti i instalirati svu ostalu opremu i softver koja nije predmet međusobnog ugovora, a neophodna je za neometano korištenje usluga.

Davalac usluga se obavezuje korisniku pružiti kvalitetnu uslugu kroz svoju mrežu i pristup do drugih mreža u BiH ili u inostranstvu. Davalac usluga održava svoju mrežu i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima. Davalac usluga ima svoj centar za pomoć korisnicima koji brine za prijavu i otklanjanje kvarova i koji korisnicima pruža pomoć za efikasno korištenje usluga. Korisnik se obavezuje da će Davaocu usluga ili njegovom ovlaštenom izvođaču omogućiti nesmetan pristup do telekomunikacijskih uređaja u mrežnoj priključnoj tački, ukoliko to bude potrebno zbog uspostavljanja priključka, održavanja i otklanjanja eventualnih grešaka u radu usluge, ili ukoliko bude potrebno priključak odstraniti.

Korisnik mora voditi računa o svojoj opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u IP mreži i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje pravila iz prethodnog stava smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika sa mreže Davaoca usluga, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik se obavezuje da će montiranu opremu, vlasništvo Davaoca usluga ili ovlaštenog izvođača, dobro čuvati i da će izmiriti moguću štetu koja bi nastala na opremi njegovom krivicom. Davalac usluga zadržava pravo povremenih kraćih smetnji prilikom pružanja usluga iz svoje nadležnosti, zbog obaveznog održavanja. Pri tome će korisnika o tome unaprijed obavještavati ukoliko to bude moguće.

Davalac usluga može privremeno prekinuti pružanje usluga i kada je to potrebno zbog poslova održavanja, širenja, osavremenjivanja ili optimizacije mreže. Takav prekid mora najaviti korisnicima i to javno objaviti 24 sata unaprijed. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za izvođenje radova.

Davalac usluga može privremeno prekinuti pružanje usluga ukoliko je to neophodno zbog greške ili kvara, prirodne ili druge nepogode i slično. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za otklanjanje uzroka prekida.

### **18. Zloupotreba priključka**

U slučaju da korisnik ne upotrebljava priključak i opremu u skladu sa međusobnim ugovorom, prouzrokuje smetnje na mreži, ometa rad drugih korisnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže, Davalac usluga

ima pravo takvog korisnika odmah isključiti sa mreže, opomenuti ga i u slučaju da korisnik ne otkloni uzroke isključenja, prekinuti ugovor bez vraćanja bilo kakve odštete i staviti mu na teret sve troškove nastale njegovim postupcima.

## **19. Ograničenja korištenja usluga**

Bez prethodnog pismenog odobrenja Davaoca usluga korisniku je izričito zabranjeno prenositi prava koja proizilaze po međusobnom ugovoru, ili davati na korištenje opremu koju je Davalac usluga obezbjedio za pružanje ugovorenih usluga, trećem licu.

U slučaju da Davalac usluga ustanovi da korisnik usluge koristi za takvu djelatnost, Davalac usluga ima pravo prekinuti ili ograničiti međusobni ugovor bez prethodnog upozorenja, kao i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti koje su opisane u ovom stavu. Davalac usluga nakon takvog prekida ili ograničenja u pružanju usluga korisniku, najkasnije u roku od 3 dana mora obavijestiti o azlozima i zatražiti prekid aktivnosti po ovom pitanju.

Korisnik je dužan svu programsku i tehničku opremu koju obezbjeđuje Davalac usluga za pružanje usluga u skladu sa međusobnim ugovorom, upotrebljavati u skladu sa licencnim i drugim uslovima za upotrebu takve opreme. Posebno, korisnik se obavezuje da će se uzdržavati od pristupa programskim kodovima i popravkama. U slučaju upotrebe koja je u suprotnosti sa ovim stavom i licencnim uslovima programske opreme, Davalac usluga nije odgovorna za djelimičnu ili potpunu nefunkcionalnost usluga, a isto tako Davalac usluga zadržava pravo prekinuti ili ograničiti međusobni ugovor bez prethodnog upozorenja i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti opisanih u ovom stavu.

## **20. Isključenje usluga**

Davalac usluga može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor bez otkaznog roka u slučaju kada korisnik:

- zloupotrebljava priključak,
- ozbiljno krši ugovor,
- ne prilagodi djelovanje opreme važećim propisima u roku od 5 dana od prijema pismenog upozorenja,
- ne prilagodi izdržljivost svoje opreme potrebnom prometu u roku od 30 dana od prijema pismene opomene,
- ne izmiri dug iz ugovora o korištenju u roku od 20 dana od dana prijema računa,
- ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi Davalac usluga ili ovlašćeni izvođač, ukoliko smetnje na mreži potiču iz priključne tačke na lokaciji korisnika, ni 5 dana po prijemu pismene opomene,
- ukoliko dopušta i/ili se služi davanjem pristupa usluzi na upotrebu trećim licima,
- korisnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja Davaoca usluga,
- svojim upravljanjem ili obavještenjima uznemirava ili na drugi način ometa druge korisnike,
- korisnik ne obavijesti o promjenama podataka koji utiču na međusobni ugovor 5 dana nakon prijema pismenog upozorenja Davaoca usluga.

Sa prekidom ugovora na temelju odredbi iz ovog člana, prekidaju se međusobna prava i obaveze između Davaoca usluga i korisnika, osim za nepodmirene obaveze jer sa prekidom ugovora ostaje obaveza korisnika plaćanje korištenja (pretplate) za izabranu uslugu do dana isključenja korisnika.

## **21. Raskidanje ugovora**

Korisnik može pismeno raskinuti ugovor nakon isteka perioda obavezne primjene ugovora. Otkazivanje ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljeno lično, faxom ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje. Davalac usluga zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

U slučaju da se ugovor otkazuje u toku perioda obaveznog trajanja ugovora, korisnik je dužan izmiriti sve neplaćene obaveze do kraja pretpostavljenog obaveznog perioda iako internet uslugu nije i neće koristiti.

Otkaz ugovora stupa na snagu ili istekom perioda obavezne primjene ugovora ili danom dostavljanja otkaza. Prijem otkaza se dokazuje povratnicom ili ukoliko je otkaz lično predat, sa potvrđenim prijemom pisma otkaza. Bilo koja od ugovornih strana može, u slučaju kršenja obaveza iz ugovora koji su materijalno dokazivi, otkazati međusobni ugovor u pismenom obliku bez otkaznog roka, ukoliko se strane pismeno ne dogovore drugačije. Korisnik je dužan u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora. Ukoliko korisnik onemogućiti da Davalac usluga izvede isključenje, dužan je do dana realizovanja isključenja izmiriti svoje obaveze kao daje priključen. Korisnik je dužan da najkasnije u roku od 7 dana od dana raskida ugovora vrati svu opremu koju je za pružanje usluga obezbijedila Davalac usluga. Ukoliko korisnik u određenom roku ne vrati opremu koju je po ugovoru primio za korištenje usluga, u neoštećenoj i originalnoj ambalaži, uključujući i svu prateću dokumentaciju, te neoštećenu naljepnicu serijskog broja, odnosno bar koda, dužan je nadoknaditi tržišnu vrijednost opreme. Nakon prekida ugovora, ugovorne strane su dužne izmiriti međusobne obaveze u roku od 7 dana od dana prekida ugovora.

## **22. Cijene, obračun i plaćanje obaveza**

Cijene osnovnih i dodatnih usluga i njihovo priključenje regulisane su cjenovnikom. Cijene su bazirane na troškovima uspostavljanja, održavanja i upravljanja sistemom za pružanje usluga. Obračun troškova vrši se u skladu sa ugovorom od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora. Svaka promjena koja se tiče prestanka pružanja usluga, obračunava se sa danom prestanka pružanja usluga.

Obračunski period za pretplatu i ostvareni saobraćaj je 1 mjesec. Davalac usluga zadržava pravo izmjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku. Cijene usluga se mijenjaju u skladu sa promjenama cjenovnika. Davalac usluga obavještava korisnika o promjeni cjenovnika u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na web stranici [www.poen.net](http://www.poen.net). Nove cijene počinju važiti 30 dana nakon javne objave promjene cjenovnika.

Davalac usluga izdaje račune za pružene usluge, najkasnije do 10-og dana u mjesecu za tekući mjesec u skladu sa cijenama i pravilima koji su određeni cjenovnikom usluga. Davalac usluga izdaje račun koji obavezno sadrži sledeće elemente:

- obračunski period-razdoblje;
- priključna taksa;
- vrsta i iznos svih mogućih drugih jednokratnih plaćanja u obračunskom razdoblju za koje se izdaje račun;
- mjesečna pretplata;
- vrsta i iznos svih mogućih drugih mjesečnih plaćanja;
- vrsta i iznos za druge obavljene usluge;
- ukupan iznos računa;
- rok plaćanja;
- napomenu da se račun ujedno smatra i opomenom ukoliko se isti ne plati u roku od 10 dana od dana izdavanja računa.

Priključak se obračunava sa danom potpisivanja ugovora. Pretplata se obračunava mjesečno. Korisnik mora platiti račun u roku od 10 dana nakon ispostavljanja računa, odnosno do dana označenog na računu, osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano ili je drugim zakonskim propisom predviđeno drugačije.

Ukoliko korisnik nije do 15-og dana u mjesecu primio račun za usluge koje su obavljene u prethodnom mjesecu, o tome je dužan obavijestiti Davalac usluga, obzirom da se smatra daje račun primio dan nakon slanja računa.

Korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. Davalac usluga dužan je korisnika koji kasni sa plaćanjem opomenuti (opomena može ići i na ispostavljenom računu) i dati mu dodatni rok od 10 dana za izmirenje obaveza. U slučaju kašnjenja pri plaćanju, korisniku se mogu zaračunati zakonom propisane zatezne kamate.

Korisnik je dužan plaćati iznos mjesečne pretplate u cjelini i u slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja pristiglih obaveza ili privremenog isključenja zbog kršenja odredbi ugovora ili OUP. Ukoliko korisnik ne izmiri obaveze Davalac usluga ima pravo da ga isključi sa mreže, ograniči upotrebu korisničkog paketa ili da prekine

međusobni ugovor. Ponovno priključenje je moguće na zahtjev i trošak korisnika, ali prethodno korisnik mora izmiriti sve zaostale i tekuće obaveze i pod uslovom da ugovor već nije raskinut. Korisniku kojem je usluga uspostavljena poslije 15-og dana u mjesecu ne obračunava se pretplata za taj mjesec (mjesec u kojem je uspostavljena usluga).

### **23. Povrat neiskorištenih sredstava**

Korisnik koji koristi usluge i korisničke pakete za koje je predviđeno plaćanje unaprijed može zatražiti povrat neiskorištenih a unaprijed plaćenih sredstava isključivo pismenim putem. Davalac usluga će izvršiti povrat neiskorištenog preplaćenog iznosa koji je veći od 10,00 KM samo u slučaju da je ugovor raskinut zbog nemogućnosti Davaoca usluga da pruži uslugu ili je korisnik raskinuo ugovor u toku prvog obračunskog perioda nakon stupanja ugovora na snagu. Iznosi manji od 10,00 KM se ne vraćaju. Ukoliko su zadovoljeni uslovi iz prethodnog stava Davalac usluga korisniku vraća pretplaćeni iznos umanjen za iznos PDV-a u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva za povrat.

### **24. Prigovori na račun**

Korisnik ima mogućnost, u slučaju neslaganja sa količinom ili vrstom usluge koje su mu zaračunate, da u roku od 8 dana po prijemu računa pošalje pismeni prigovor sa obrazloženjem na adresu operatera Davaoca usluga. Ukoliko korisnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora. Ukoliko korisnik zahtjeva detaljni izvještaj, počinje teći osmodnevni rok po prijemu detaljnog izvještaja. U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za odlučivanje ili je potrebno dodatno proučiti određene okolnosti, odnosno provjeriti dejstva koja bi mogla uticati na odluku, Davalac usluga o tome obavještava korisnika koji ulaže prigovor, u roku od 8 dana po prijemu prigovora.

Prigovor ne odlaže plaćanje spornog dijela računa. Davalac usluga odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti zahtjev i najkasnije 10 dana od dana primanja zahtjeva pismeno obavještava korisnika o svojoj odluci. Ukoliko Davalac usluga odluči prihvatiti reklamaciju na izdani račun ili način obračunavanja, vraća korisniku sve preplaćene iznose koji su predmetom reklamacije. Davalac usluga vraćanje svih pretplaćenih iznosa izvršava u roku od 15 dana nakon donošenja odluke.

### **25. Prigovori na postupke i odluke Davaoca usluga**

Korisnik ima pravo uložiti pismeni prigovor na sve odluke i postupke Davaoca usluga. Prigovor se mora uložiti 15 dana od dana kada je nastala sporna odluka ili postupak. Računa se da je prigovor pravovremen ukoliko je poslat poštom preporučeno zadnji dan isteka roka. Ukoliko rok ističe u subotu, nedelju, praznik ili neradni dan, smatra se pravovremenim ukoliko je uložena prvog radnog dana. Davalac usluga o prigovoru korisnika odlučuje na temelju dokumentacije, a može korisnika pozvati i na razgovor. Davalac usluga je obavezna da u roku od 15 dana po prijemu prigovora dostavi odgovor na prigovor, a korisnik, u slučaju da nije zadovoljan odgovorom, može uložiti prigovor RAK-u u skladu sa odredbama Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga i Sudu.

### **26. Promjena podataka**

Korisnik se obavezuje da će o svakoj promjeni podataka obavijestiti Davaoca usluga pismenim putem, najkasnije 5 dana od dana nastanka promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještavanja o promjenama, padaju na teret korisnika. Davalac usluga uvažava promjene od dana dospijeca pismenog obavještenja i uvažava ih u prvom sljedećem obračunu usluga, a nikako promjenu ne obračunava unazad.

### **27. Odgovornost za štetu**

Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzrokovala i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani. Odgovorna strana dužna je nadoknaditi štetu u dokazanom stvarnom iznosu, koji se ograničava na iznos od

12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, ukoliko se ne radi o ozbiljnom nemaru ili namjernoj šteti. Davalac usluga ne odgovara za bilo kakve gubitke, oštećenja, otuđenje ili promjene opreme i podataka koje korisnik posjeduje, šalje, prima, prosljeđuje ili čuva u okviru privatne ili javne mreže. Davalac usluga ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa ugovorenim uslugama, ukoliko se pristup vrši preko infrastrukture koja je pod nadzorom i upravljanjem trećih lica. Odmah kada korisnik sam prepozna, ili kada mu Davalac usluga dokaže štetu koja je Davaocu usluga nanesena zbog krivice korisnika, korisnik je dužan u roku od 15 dana uplatiti odgovarajući iznos na račun Davaoca usluga u skladu sa uslovima koji su određeni ugovorom i OUP.

Odmah kada Davalac usluga sam prepozna, ili kada joj korisnik dokaže bilo kakvu štetu koja je nastala zbog krivice Davaoca usluga, iznos štete koji je ograničen do visine 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, upotrijebiće se za plaćanje potraživanja Davaoca usluga od korisnika. Ukoliko ne postoje potraživanja prema korisniku ili iznos nije dovoljno velik za pokriće štete, Davalac usluga iznos štete oduzima od iznosa koji je korisniku obračunat za ugovorene usluge u prvom prethodnom obračunskom periodu. Ukoliko ni taj iznos nije dovoljan za poravnanje štete, preostali dio iznosa se najkasnije do prvog sledećeg razdoblja obračunavanja uplati na račun korisnika u skladu sa ograničenjima koja su određena ugovorom.

Ukoliko se ugovor prekine prije plaćanja iznosa štete, Davalac usluga plaća preostali dio iznosa štete uplatom na bankovni račun korisnika, najkasnije 15 dana po okončanju pružanja usluga.

## **28. Odgovornost i viša sila**

Davalac usluga nije odgovoran ako dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenja brzine prenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje Davalac usluga nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. Davalac usluga ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa mreži Davaoca usluga i internetu. Davalac usluga nije odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano neispunjavanjem obaveza korisnika prema operatoru koji pruža usluge priključka na mrežu Davaoca usluga sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom.

Davalac usluga neće biti odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole Davaoca usluga i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste Davaoca usluga. Davalac usluga se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti korisnika na najbrži i najefikasniji način. Po prestanku djelovanja više sile dužna je da, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru. Davalac usluga ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada usluga dostupna zbog:

- a. prestanka snadbijevanja električnom energijom sve dok traje prekid. Nakon ponovne uspostave usluge možda će biti potrebno ponovo namjestiti ili prekonfigurisati opremu potrebnu za povezivanje.
- b. prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid.
- c. prekida ili prevelikog šuma na pristupnoj mreži ukoliko prekid nije nastao zbog krivice Davaoca usluga.

## **29. Ostale odredbe**

Sve odredbe se tumače u skladu sa namjenom zbog koje je ugovor sklopljen. Ukoliko neke odredbe ugovora postanu nevažeće zbog dopuna zakona ili propisa ovlaštenih državnih organa, ili zbog odluke obiju ugovornih strana, to ne utiče na valjanost drugih odredbi iz ugovora. Ugovorne strane se obavezuju da će nevažeće odredbe nadoknaditi bez nepotrebnih zakašnjenja.

## **30. Komunikacija između ugovornih strana**

Odgovornost za komunikaciju među ugovornim stranama uvijek snosi pošiljalac ukoliko ugovorom nije drugačije propisano.

Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati pismeno i usmeno, putem emaila, faksom i sa objavom na web stranici <http://www.poen.net>. Obaviještenja o dejstvima koja će biti posljedica uvažavanja bilo kakvih pravnih zahtjeva ugovorne strane, drugoj ugovornoj strani se dostavljaju

pismeno ili na neki drugi dokumentirani način (putem faksa uz potvrdu o isporuci bez grešaka, pismom uz potvrdu o prijemu) i na adresu zastupnika druge strane. Sadržaj komunikacije mora biti takav da se druga ugovorna strana može brzo i učinkovito odazvati. Prilikom pregovora o zahtjevima može se pozivati samo na komunikacije koje imaju oblik koji određen ovim stavom. Odluke iz ovog stava se ne odnose na slanje računa i opomena.

### **31. Najava prestanka pružanja usluge**

Ukoliko su izmjene cijena usluga, prekid pružanja usluga kao i izmjene Opštih uslova poslovanja ili opis usluga u bilo kom smislu nepovoljniji za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, Davalac usluga je obavezan 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 namjeravanim izmjenama i pravu korisnika u pogledu važećeg ugovora. Prilikom informisanja korisnika, koristiće se svi načini navedeni u ostalim članovima Opštih uslova poslovanja.

### **32. Promjena davaoca usluge**

Zahtjev za Prenos usluge, korisnik može podnijeti nakon isteka roka minimalnog perioda važenja na koji je postojeći ugovor potpisan, odnosno i po isteku 6 mjeseci uz obavezu plaćanja usluge do isteka minimalnog perioda važenja ugovora. Zahtjev za prenos usluge predstavlja istovremeno i zahtjev za raskid postojećeg ugovora, bez obzira da li se usluga pruža samostalno ili je sastavni dio tarifnog paketa. Ako nakon raskida postojećeg ugovora zbog prenosa usluge kod drugog operatera, Korisnik želi da nastavi s korištenjem ostalih usluga, na snazi ostaju postojeći ugovori potpisani za te usluge, odnosno u slučaju paketiranih usluga pristupa se potpisu novog ugovora.

### **33. Završne odredbe**

Davalac usluga zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih opštih uslova. Davalac usluga obavještava korisnika o izmjenama i dopunama odredbi opštih uslova u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici <http://www.poen.net>. Promjene stupaju na snagu mjesec dana nakon javne objave izmjena i dopuna.

Izmjena i dopunjavanje odredbi opštih uslova ne utiče na one ugovore ili dijelove ugovora za koje teče otkazni rok. Ugovorne strane će moguće sporove rješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno niti je rješavanje spora u nadležnosti RAK-a, za rješavanje sporova nadležan je sud u Prijedoru.