

Na osnovu odredbe člana 20. Zakona o komunikacijama BiH i Pravila RAK BiH broj 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, od strane KTV EGE d.o.o. Doboj-Jug, utvrđuju se i objavljuju

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA KTV EGE d.o.o. Doboj-Jug

I. OPŠTE ODREDBE

Sadržaj Opštih uslova

Član 1.

- (1) Ovim se Opštim uslovima opisuju uslovi pružanja elektronskih komunikacijskih usluga od strane KTV EGE d.o.o. Doboj-Jug (dalje tekstu KtvEGE) te prava i obaveze između korisnika usluga (dalje u tekstu: Korisnik) i KtvEGE.
- (2) Elektronske komunikacijske usluge koje su predmet ovih opštih uslova obuhvaćaju sljedeće pojedinačne usluge:
 - usluge kablovske distribucije TV signala (dalje u tekstu: *TV usluga*);
 - usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: *Internet usluga*) (dalje u tekstu sve pojedinačno i skupno: *Usluge*).
- (3) Na odnose između KtvEGE i Korisnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima, primjenjuju se važeći propisi Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine.
- (4) Kada za to postoji tehnička mogućnost, pristup javnim telekomunikacijskim uslugama pruža se svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorskom osnovu.
- (5) Putem javne telekomunikacijske usluge svakom korisniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava se neograničen pristup prema bilo koje m drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu.
- (6) Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

Osnovna prava korisnika usluga

Član 2.

- (1) KtvEGE je dužan osigurati korisniku osnovna prava utvrđena Zakonom o komunikacijama, propisima i dozvolama donesenim na osnovu tog zakona, kao i drugim važećim zakonima i propisima.
- (2) Korisniku su naročito zagarantovana sljedeća prava:
 - a) pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opći i posebni predušlovi 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 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 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.

TV usluga

Član 3.

- (1) Usluga kablovske distribucije TV signala je elektronska komunikacijska usluga a distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka, od ašiljanih iz jednog središta korisnicima kablovske distributivne mreže.
- (2) KtvEGE samostalno i ovisno o području prijema određuje ponudu radijskih i televizijskih programa koje distribuira Korisnicima, a koji se donose kao raspoređeni programi za pojedino područje te se redovno objavljuju putem EGE internet stranice i Info kanala (dalje u tekstu: *Raspored programa*). KtvEGE može TV i radio programe distribuirati u paketima ili pojedinačno. Pakete programa KtvEGE distribuira stalno (kontinuirano), a programe koje distribuira pojedinačno KtvEGE može distribuirati stalno (kontinuirano) ili na zahtjev Korisnika. Korisnik može birati pakete programa i programe koji se distribuiraju pojedinačno. Korisnik ne može birati programe unutar paketa, već samo cijeli paket. EGE nije obavezan, ali će nastojati ponuditi distribuciju određenih programa na zahtjev Korisnika, dekodiranjem, odašiljanjem koda ili na sličan način. KtvEGE može bez ograničenja mijenjati Raspored programa, između ostalog i tako da do daje ili izuzima pojedine programe iz paketa ili da pojedine programe iz paketa zamjenjuje novim, ili da prestane distribuirati pojedine programe koje distribuira u paketu ili pojedinačno ili da započne distribuirati nove programe, pa i da prestane ili započne distribuirati cijeli paket programa.
- (3) S obzirom da to priroda TV usluge ne dopušta, Korisnik nema pravo da mu cijena TV usluge, odnosno, pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

Internet usluga

Član 4.

- (1) Pod internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa internetu, bez prava dalje preprodaje, koje KtvEGE nudi na tržištu pravnim ili fizičkim licima, uključujući i internet klubove, a dostupna je kao:
 - *Flat rate usluga* - usluga s fiksnom mjesečnom naknadom za pristup internet mreži bez obzira na prenesenu količinu podataka.
 - (2) KtvEGE je dužno na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u BiH 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 BiH, utvrđeno da su takvi sadržaji štetni i nezakoniti, a naročito ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire računarski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba računarskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje interneta.
 - (3) Obzirom da je svaki korisnik ograničen pravilima QOS-a, u pogledu ograničene brzine interneta te je nemoguće zaobići procedure kako bi se bespravno ostvario promet interneta sa većim brzinama.
 - (4) Usluga servisa interneta podrazumijeva, preko modemske konekcije, dijeljeni vid raspoložive Internet resursa, čiji kvalitet slabi sa povećanjem broja istovremenih konekcija.
- S tim u vezi, minimalna brzina predstavlja 50% kapaciteta od brzine koja je predviđena internet paketima, određenim u korisničkom ugovoru.
- (5) Korisnik preuzima odgovornost za terminalnu opremu koju koristi kao i za zaštitu svojih podataka.
- U cilju umanjenja sigurnosnih rizika po podatke korisnika ili sadržaj telekomunikacije, preporučuje se korisnicima da vrše redovno arhiviranje svojih podataka, instaliranje adekvatnih antivirus programa te redovno održavanje personalnog računara i prateće opreme, kod ovlaštenih servisa.
- (6) KtvEGE obavještava korisnike internet usluge sa mogućnošću zakonitog presretanja telekomunikacija, odnosno prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija, i to isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona, te u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima.

II. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Uslovi za zasnivanje korisničkog odnosa

Član 5.

- (1) Korisnički odnos se zasniva podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa kojeg mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe odnosno zaključivanjem Ugovora o priključenju na kablovski sistem EGE.
- (2) Korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva KtvEGE ili ovlaštenoj osobi pred oči svoje identifikacijske dokumente, a fizičko lice kao korisnik će dopustiti ovlaštenoj osobi isključivo da iste uzme samo na uvid. Kod dokazivanja identiteta/statusa korisnika, mjerodavni su sljedeći identifikacioni dokumenti:
 - Za fizička lica, alternativno: lična karta, pasoš, vozačka dozvola;
 - Za pravna lica, kumulativno:
 - Rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđeni registar, Uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacionim brojem, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke;
 - Za strana fizička lica, kumulativno: pasoš, prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili lična karta stranca;
 - Za strana predstavništva, kumulativno: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
- (3) Korisnik je saglasan da KtvEGE izvrši provjeru podataka iz stava 2. ovog člana pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.
- (4) Potpisom Zahtjeva, Korisnik daje pristanak KtvEGE da može koristiti njegove osobne podatke za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obradivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl.glasnik BiH br.32/01 i 49/06). Korisnik također daje pristanak KtvEGE da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Agencijom za poštanski promet Bosne i Hercegovine, centraliziranim bazama podataka te s drugim operatorima na području Bosne i Hercegovine, u skladu sa propisima iz područja elektronskih komunikacija, kao i sa drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja. Korisnik jamči ispravnost i tačnost podataka navedenih na Zahtjevu i u priloženi m važećim ličnim dokumentima.

Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa

Član 6.

- (1) Obrazac Zahtjeva sadrži sve potrebne podatke o korisniku i uslugama koje želi koristiti i dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima, zajedno s Opštim uslovima i Cjenovnikom.
- Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputstvima sadržanim u samom obrascu i podnositelj zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati.
- (2) Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje KtvEGE vodeći računa o odredbama propisa kojima se štite lični podaci i privatnost građana.

Prihvatanje Zahtjeva

Član 7.

(1) KtvEGE će prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanje Korisničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- da postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje terminalne opreme te ako KtvEGE ocijeni da je u mogućnosti uslove zadovoljiti u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa.
- da ne postoje druge prepreke za priključenje Korisnika na KtvEGE mrežu.

Korisnički odnos

Član 8.

- (1) Korisnički odnos počinje teći od dana kada Usluga postane dostupna Korisniku.
- (2) Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa odobren od strane KtvEGE, zajedno sa Opštim uslovim poslovanja čini Korisnički ugovor.
- (3) Korisnički ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.
- (4) Korisnički ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obaveznog (minimalnog) trajanja koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje korisničkog odnosa.
- (5) Ako je Korisnički ugovor u okviru posebne ponude KtvEGE sklopljen na određeno razdoblje trajanja ugovora, Korisnik nije ovlašten otkazati Korisnički ugovor prije isteka razdoblja minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude KtvEGE. Ako tokom razdoblja obaveznog trajanja ugovora Korisnik jednostrano raskine Korisnički ugovor ili ako krivicom Korisnika dođe do raskida Korisničkog ugovora, Korisnik je obavezan podmiriti jednokratnu naknadu za raskid ugovora u iznosu preostalih mjesečnih naknada za Uslugu za sve preostale mjeseci do kraja minimalnog ugovornog razdoblja.
- (6) Istekom perioda minimalnog obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora, KtvEGE je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru u skladu s važećim opštim uslovima i cjenovnikom.

Odbijanje Zahtjeva

Član 9.

- (1) KtvEGE može odbiti Zahtjev u slučaju:
 - kada procijeni da podnosilac Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,
 - ako je KtvEGE ili bilo koji drugi davalac telekomunikacijskih usluga već raskinuo u Korisnički odnos s tim korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, neplaćanja obaveza, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti svih javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,
 - ako ne postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje korisničke terminalne opreme,
 - ako Korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine saglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faks ili u elektronskom obliku.
 - ako Korisnik ima nepodmirena dugovanja prema KtvEGE po bilo kojoj osnovi,
 - ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dato,
 - ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu tačni ili nisu istiniti,
 - ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža KtvEGE ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi s Uslugama;
 - ako postoji osnovana sumnja da će Usluge KtvEGE, isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni
- ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na KtvEGE kablovsku distributivnu mrežu ili na fizički priključak drugog Korisnika (sa ili bez njegove saglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida korisničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane KtvEGE kablovskom distribucijskom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i KtvEGE nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu, i
- ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg Korisnika čiji je Korisnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Korisnika, ili na KtvEGE kablovsku distributivnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i KtvEGE nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu.

Nepriključenje

Član 10.

- (1) U slučaju da KtvEGE iz bilo kojih razloga odbije Zahtjev Korisnika za zasnivanje korisničkog odnosa, a Korisnik je izvršio određene uplate KtvEGE mu je dužan vratiti sve uplaćeno pod uslovom da Korisnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od KtvEGE-a ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiriti vrijednost te opreme.

III. PRUŽANJE USLUGA

Izvođenje fizičkog priključka i plaćanje cijene priključenja

Član 11.

(1) KtvEGE će izvesti fizički priključak na kablovsku distributivnu mrežu u skladu sa Zahtjevom i tehničkim mogućnostima.

- (2) Fizički priključak obuhvata vodove i instalacije u stanu ili na drugoj nekretnini u etažnom vlasništvu koji su postavljeni u svrhu omogućavanja pružanja Usluga (dalje u tekstu: Fizički priključak). Fizički priključak ne uključuje vodove i instalacije koji su postavljeni u zajedničkim prostorima nekretnine (stubišta, zajedničkih prostorija, ostave, dvorišta, garaže i sl.).
- (3) Prilikom instalacije Fizičkog priključka KtvEGE će postaviti i vlastitu mrežnu terminalnu opremu (kako je definirana u slijedećem članu), a koju će KtvEGE Korisniku dati, ovisno o Cjenovniku i paketu usluga, u najam, na besplatno korištenje ili će mu je prodati.
- (4) Ako nije drugačije ugovoreno, KtvEGE će izvesti fizički priključak za priključenje jednog televizijskog ili radijskog prijemnika ili jednog komada druge terminalne opreme.
- (5) Cijena Fizičkog priključka odnosi se samo na priključak na elektronsku komunikacijsku mrežu KtvEGE.
- (6) Cijenu instalacije, odnosno, elemente cijene instalacije KtvEGE određuje Cjenovnikom.

Cijenu instalacije KtvEGE može odrediti različito za pojedine zgrade, četvrti, dijelove naselja ili naselja, ovisno o tehničkim uslovima i troškovima instalacije. Cijena instalacije fizičkog priključka za priključenje više od jednog televizijskog ili radijskog prijemnika (ili više od jednog komada druge terminalne opreme) viša je srazmjerno troškovima instalacije.

(7) Plaćanjem cijene Fizičkog priključka Korisnik plaća cijenu rada, utrošenog potrošnog materijala, te cijenu sastavnih dijelova fizičkog priključka, vodova i instalacija na kojima stiče pravo vlasništva u skladu s odredbama ovih Opštih uslova ili u skladu s ugovorom.

(8) Korisnik je obavezan omogućiti KtvEGE nesmetano izvođenje Fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena terminalna oprema i nesmetano izvođenje drugih instalacija kablovske distributivne mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem

će biti priključena terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Korisnik samostalno uredio pravne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama kojim ima neka druga prava na prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor te sa posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da KtvEGE bude u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija.

Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor dovoljno mjeri slobodni od osoba i stvari tako da KtvEGE ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uslova za izvođenje priključka i drugih instalacija. KtvEGE će obavijestiti Korisnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije

(9) Nakon što je Fizički priključak izveden, Korisnik potpisuje revers i radni nalog čime potvrđuje da je priključak izveden te da je preuzeo mrežnu terminalnu opremu u vlasništvu KtvEGE i Fizički priključak. Ako je to moguće provjeriti odmah nakon što je priključak izveden, Korisnik potpisom radnog naloga potvrđuje i da su svi radovi izvršeni skladno zahtjevu za priključenje i da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Potpisom radnog naloga i preuzimanjem priključka Korisnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja.

(10) KtvEGE nije obavezan angažirati se u rješavanju sporova između Korisnika i osoba koje osporavaju Korisnikovo pravo da izvede priključak na kablovsku distributivnu mrežu i da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne za taj priključak. KtvEGE nije obavezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima KtvEGE nema vlastito pravo izvođenja priključka ili postavljanja vodova i instalacija.

(11) Korisnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu u sponstavljeno etažno vlasništvo stana ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, prema odredbama Zakona o stvarnim pravima FBiH, nedjeljivo zajedničko pravo vlasništva na zajedničkim dijelovima zgrade pa samim time da u zajedničkim dijelovima zgrade budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kablovsku distributivnu mrežu.

Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne pravo KtvEGE), u slučaju da KtvEGE bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Korisnik.

Smatrat će se da je KtvEGE spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

(12) Korisnik potvrđuje da mu je poznato da je tehnički predušlov za njegov priključak na kablovsku distributivnu mrežu da KtvEGE postavi kablovsku instalaciju u zajedničke dijelove zgrade. Korisnik se obavezuje omogućiti KtvEGE-u nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

Terminalna oprema

Član 12.

- (1) Terminalna oprema je podijeljena na:
 - Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. modem, digitalni DVB-C prijemnik) u vlasništvu KtvEGE koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu KtvEGE.

-Korisnikova terminalna oprema: Korisnikova oprema (npr. TV prijemnik, switch, router i sl.) priključena na mrežu KtvEGE preko mrežne terminalne opreme. Izuzetak od ovoga čini oprema koja se funkcionalno mora priključiti direktno na mrežu KtvEGE (TV prijemnik i radio prijemnik).

(2) Na mrežu KtvEGE smije biti priključena samo mrežna terminalna oprema koja je vlasništvo KtvEGE ili isporučena od strane KtvEGE.

(3) Na mrežnu terminalnu opremu Korisnik priključuje Korisnikovu terminalnu opremu.

Terminalna oprema, koja se priključuje, mora ispunjavati odredbe važećih propisa i imati odobrenje za stavljanje u promet.

(4) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti KtvEGE pregled i provjeru ispravnosti priključene Korisnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće Korisnikove instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u KtvEGE distributivnoj mreži te radi provjere je li priključena oprema u skladu s Korisničkim ugovorom.

Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti KtvEGE i zamjenu svake takve mrežne terminalne opreme, ako je isto potrebno radi unapređenja kvalitete i Usluga ili usklađenja s KtvEGE mrežom, odnosno planom mreže. Iz istih razloga Korisnik je dužan na zahtjev KtvEGE zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.

(5) Korisnik ima pravo na priključnu tačku (fizički priključak) kablovske distributivne mreže priključiti samo TV ili radijski prijemnik koji je certificiran i ispravan, tako da ne može stvarati smetnje, koje bi mogle uticati na rad kablovske distributivne mreže i na kvalitet signala koji primaju ostali Korisnici.

(6) Korisnik je dužan priključiti odgovarajući TV prijemnik za prijem analognih TV kanala: PAL B/G standard, mogućnost prijema kanal do kanala, frekventno područje od 47MHz do 862MHz (S kanali od S02 do S38, te kanali Ch02 do Ch12, Ch21 do Ch69).

(7) KtvEGE ne preuzima nikakvu obavezu, odgovornost niti daje garanciju u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Korisnikovog TV ili radijskog prijemnika u smislu primanja ili pohranjivanja svih programa i frekvencija koje KtvEGE distribuira i koji su predmet korisničkog ugovora. Ako će KtvEGE distribuirati TV i/ili radijske programe koje većina standardnih modernih TV ili radijskih prijemnika, koji se redovno nude na tržištu, ne mogu primati bez dodatnih tehničkih zahvata, postupaka ili uređaja (uz izostavljanje ko diranih programa), na to će posebno upozoriti svoje Korisnike.

(8) Korisnik ima pravo priključiti samo jedan TV ili radijski prijemnik, ili jedan komad druge terminalne opreme, odnosno, samo onoliko prijemnika ili komada druge terminalne opreme koliko je ugovoreno.

(9) KtvEGE može obustaviti prenos analognog televizijskog signala (u cijelosti ili djelomično) radi uvođenja novih tehnologija (digitalizacija).

(10) Za korištenje digitalnih usluga, KtvEGE će Korisnicima osigurati adekvatnu terminalnu opremu (digitalne prijemnike).

(11) Za povezivanje digitalnog prijemnika na TV prijemnik, TV prijemnik korisnik mora imati najmanje jedan SCART priključak, a za prijem HD formata (slike vi soke rezolucije), barem jedan HDMI priključak.

(12) Ako Korisnik koristi KtvEGE terminalnu opremu, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s KtvEGE-ovim uputama i čuvati je i u svakom pogledu s njom postupati sa pažnjom dobrog domaćina te obavijestiti KtvEGE o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme. Korisnik prihvata i daje svoju izričitu saglasnost KtvEGE da daljinskim putem pristupi opremi radi pokretanja dijagnostike opreme, i to isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje KtvEGE-ovih usluga.

(13) Instalirana oprema na adresi korisnika ostaje u trajnom vlasništvu KtvEGE i korisnik ima pravo korištenja iste dok traje ugovorni odnos. U slučaju raskida ugovora, korisnik je dužan da instaliranu opremu, prema podacim iz rewersa koji je korisnik potpisao prilikom instaliranja opreme, vrati KtvEGE, sa danom objave ili ukoliko to nije moguće isplati KtvEGE protivvrijednost iste. Isto vrijedi i za djelomični raskid ugovora odnosno promjenu usluge gdje Korisnik nastavlja koristiti uslugu za čiju distribuciju nije potrebna mrežna terminalna oprema.

KtvEGE se obavezuje da će u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 48h, besplatno otkloniti sve kvarove na instaliranoj opremi osim onih koji nastanu krivnjom nepažnjom ili namjernim radnjama korisnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.). Korisnik ne smije samostalno ili uz pomoć trećeg lica vršiti otklanjanje kvarova na instaliranoj opremi. Isti u tom slučaju obavežno obavještava KtvEGE koji će izvršiti otklanjanje kvarova. U slučaju kvarova na instaliranoj opremi prouzrokovanih nepažnjom ili namjernim djelovanjem korisnika, KtvEGE ima pravo na naknadu u vidu stvarnih troškova popravke. Ukoliko je kvar nemoguće otkloniti, korisnik plaća nabavnu protivvrijednost instalirane opreme, nakon čega će mu KtvEGE obezbijediti novu opremu koja također ostaje u vlasništvu KtvEGE.

U slučaju krađe instalirane opreme, korisnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavijesti KtvEGE. U slučaju krađe instalirane opreme o kojoj je korisnik obavijestio nadležne institucije, te o tome postoji zapisnik, korisnik je u obavezi da KtvEGE nadoknadi nabavnu protivvrijednost opreme u punom iznosu, nakon čega će korisniku biti omogućeno da dobije novu opremu na korištenje. Korisnik može prilikom korištenja usluga

upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara važećim propisima u oblasti terminalne opreme.

(14) U slučaju kad Korisnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim dodacima u originalnom pakiranju, dužan je platiti protivvrijednost za istu prema važećem cjenovniku.

Održavanje fizičkog priključka i instalacija

Član 13.

(1) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti KtvEGE pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere je li fizički priključak ili instalacija izazivaju kakve smetnje u radu kablovske distributivne mreže.

(2) KtvEGE će na zahtjev ili s pristankom Korisnika održavati i popravljati izvedeni fizički priključak i s njim povezane vodove i instalacije u stanu ili drugo prostoru Korisnika, pod uslovima iz stava 4. i 5. ovog člana.

(3) Korisnik je obavezan omogućiti KtvEGE popravak i održavanje fizičkog priključka kada KtvEGE opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kablovske distributivne mreže.

(4) U slučaju da iz razloga za koje nije odgovoran Korisnik, u roku od 60 dana od dana izvođenja fizičkog priključka i aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili postoje smetnje u prijemu signala, KtvEGE će snositi troškove ponovne uspostave Usluga odnosno odgovarajuće kvalitete Usluga.

(5) U slučaju da nakon aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili postojе smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani Korisnika (npr. priključni kabal na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Korisnik će snositi troškove ponovne uspostave Usluga. Korisnik će u takvom slučaju biti dužan platiti KtvEGE uslugu dolaska zaposlenika KtvEGE te uspostave Usluga standardnog kvaliteta, koje će biti određene u cjenovniku KtvEGE.

Premještanje priključka i promjena lokacije isporuke Usluga

Član 14.

(1) KtvEGE će na zahtjev i o trošku Korisnika, u okviru tehničkih mogućnosti, Fizički priključak premjestiti unutar Korisnikovog stana ili drugog prostora, ili ga dograditi ili preinačiti radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijemnika i li druge terminalne opreme.

(2) Korisnik može promijeniti lokaciju isporuke Usluga ako su zadovoljeni sljedeći Uslovi:

- postoji KtvEGE mreža na novoj lokaciji

- ne postoje nepodmirena dugovanja prema KtvEGE

- i pod Uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno, za prenos korisničkog odnosa.

Minimalni kvalitet Usluga

Član 15.

(1) KtvEGE dužan je pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.

(1) KtvEGE će osigurati minimalni kvalitet Usluga i to u pogledu nivoa napona no sioca signala i razlike nivoa napona nosioca i signala na izlaznim priključnicama (fizičkim priključcima), subjektivne ocjene kvaliteta slike i zvuka, izvedbe izlazne priključnice, odnosno, priključaka (fizičkog priključka) i odnosa signal/šum i signal/intermodulacija, u skladu sa bh normama.

(2) Moguće je da izdavač određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da, na izričiti zahtjev idavača, KtvEGE bude prisiljen povremeno prekidati distribuciju signala tog izdavača. KtvEGE ne odgovara za smetnje u prenosu programa do kojih dolazi zbog izdavača programa.

(3) Ugovorena brzina pristupa internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR).

(4) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluga KtvEGE je maksimalni prenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

(5) Korisnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti KtvEGE sistema postoji mogućnosti da pojedina Usluga KtvEGE neće biti dostupna u svako vrijeme.

Korisnik je tako saglasan i prihvata da uslijed navedenog može doći primjerice do prekida u distribuciji TV signala (u odnosu na TV uslugu), do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem KtvEGE sistema (u odnosu na Internet uslugu).

(6) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet usluge KtvEGE-u ima pravo tražiti i naknadu štete i povrat sredstava ukoliko se utvrdi da je nivo kvaliteta pružene usluge bio niži od ugovorenog.

(7) KtvEGE nije obavezan naknaditi štetu koja je uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.

(8) KtvEGE nije odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvaliteta Usluga koja je nastala radi održavanja vlastitog sistema ali je dužan na primjeren način obavijestiti Korisnike o prekidu, odnosno smanjenju kvaliteta usluga.

(9) U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 2 sata KtvEGE mora obavijestiti Korisnika o prekidu.

(10) Ako je usluga onemogućena duže od 24 sata, mjesečna naknada za pristup će se umanjiti srazmjerno danima trajanja tehničke smetnje (ne odnosi se na slučajevе kvara na opremi Korisnika te na radove otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika)

(11) KtvEGE obavezan je svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike.

KtvEGE obavezan je 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.

Kvalitet usluge

(12) Usluga je pružena u skladu sa odredbama ugovora ukoliko je KtvEGE pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvalitete, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena, odnosno ako usluga:

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.
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 KtvEGE ne može uticati, te ako je KtvEGE o tome upoznao korisnika usluge, ne može se smatrati da KtvEGE nije ispunio svoje ugovorene obaveze.
U slučaju da je kod odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristi ka usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uslovima, KtvEGE je dužan proporcionalno umanjiti cijenu usluge koju treba da plati korisnik, izuz ev za one usluge kod kojih se cijena usluge izračunava na osnovu mjerenja stvar ne potrošnje.

Izmjene vrste i obima Usluga

Član 16.

(1) Korisnik ima pravo na izmjenu vrste i obima Usluga koje mu KtvEGE pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećom ponudom i Cjenovnikom. Da bi vrsta ili obim Usluga bili izmijenjeni, Korisnik je obavezan podnijeti KtvEG E vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga. KtvEGE će izmjenu vrste i o bima usluga izvršiti u skladu sa uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno prenos korisničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti KtvEGE mreže i raspoloživost terminalne opreme. Korisnik ne može tražiti izmjenu Usluga kojom bi se izbjegavala obaveza minimalnog trajanja ugovora.
(2) Korisnik nema pravo zahtijevati izmjene pojedinih paketa programa niti tražiti da mu KtvEGE distribuiraju samo neke ili manji broj programa iz pojedinog pak eta (odnosno, samo neke od programa koji se pružaju u paketu) niti zahtijevati d a mu KtvEGE distribuiraju neizmijenjene (stare) pakete programa, niti može na os novu takvog zahtjeva ostvariti srazmjerno nižu pretplatu. Međutim, KtvEGE će nastojati svoju ponudu programima prilagoditi željama i potrebama većine Korisnika, u granicama tehničkih i finansijskih mogućnosti, pa će u tom smislu u zeti u obzir zahtjeve i prijedloge Korisnika za izmjenama u ponudi programa.

Prestanak distribuiranja programa

Član 17.

(1) KtvEGE ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru Rasporeda programa koje distribuiraju prestati distribuirati pojedini program ili ga unutar ponude programa po područjima drugačije pozicionirati premještanjem iz jednog paketa programa u drugi.
(2) KtvEGE ne garantuje Korisniku da izdavač programa neće prestati sa emitira njem programa bez prethodne najave.

Cijene Usluga i plaćanje

Član 18.

(1) Cijene javnih telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminator ne, a kada je to propisano, cijene se određuju prema određenim principima ili u okviru određenih granica.
(2) Cijene Usluga, kao i sve druge naknade na koje KtvEGE ima pravo na osnovu ovih Opštih uslova, utvrđene su Cjenovnikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluga. KtvEGE je ovlašten mijenjati Cjenovnik te se obavezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način. Cjenovnik će biti dostupan na svakom ovlaštenom KtvEGE prodajnom mjestu gdje se zap rimaju Zahtjevi, te na web stranici www.ktv-eg.ba (dalje u tekstu: Cjenovnik). U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluge, KtvEGE 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.
(3) Korisnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim Cjenovnikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih Usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga. Mjesečna naknada za usluge ne uključuje RTV taksu koja se plaća u skladu sa Zak onom o Javnom RTV sistemu u BiH.
(4) Obaveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga započinje uspostavljanjem korisničkog odnosa.
(5) Sve naknade za izvršene usluge se u iznosu određenom Cjenovnikom obraču navaju na kraju kalendarskog mjeseca u kojem je usluga pružena, na temelju čega će KtvEGE Korisniku besplatno izdati i ispostaviti račun. Račun za obavljene telekomunikacijske usluge sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunsk om periodu.
Račun obavezno sadrži jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike.
KtvEGE može korisniku usluge ponuditi mogućnost dobijanja računa u elektrons kom obliku.
Račun takođe može sadržavati i opomenu za dospjela neplaćene obaveze. Opomena sadržana na računu se smatra pismenom opomenom.
Cijena usluge treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na uređaju za očitavanje ili sistemu za tarifiranje, pod uslovom da se na obračun usl uge ne primjenjuje jedinična cijena koja ne ovisi o stvarnom utrošku.
(6) KtvEGE obavezan je, na zahtjev pretplatnika, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period.

Detaljan ispis računa u elektronskom obliku KtvEGE će osigurati pretplatniku be z naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova defi nisanu u cjenovniku.

U slučaju prigovora na ispostavljeni račun, detaljan ispis računa u štampanom o bliku daje se pretplatniku bez naknade.

(7) Obračunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec, osim ako izričito nije drugačije dogovoreno. KtvEGE može svojim Cjenovnikom Korisniku omogućiti iz bor plaćanja naknada ili cijene Usluga i unaprijed.

(8) KtvEGE ima pravo jednostrano određivati i mijenjati Cjenovnik, uključujući i iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom.

KtvEGE je dužan svaku izmjenu u cijenama usluga objaviti u odgovarajućem obli ku najmanje 30 dana prije stupanja na snagu.

Po tom osnovu korisnik ima pravo zahtijevati raskid ugovora sa KtvEGE-om u ro ku od četiri sedmice od objavljivanja promjene (Zakon o komunikacijama čl. 20)

(9) Cjenovnikom se mogu predvidjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne uslu ge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene poseb ne usluge, odnosno uslove njihovog pružanja, KtvEGE može mijenjati ili ukinuti u z prethodnu objavu na prikladan način, na ovlaštenom prodajnom mjestu i u medijima, odnosno barem na način koji je članom 38. predviđen za objavu izmjena ovih Opštih Uslova.

(10) KtvEGE može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije za pojedin e zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se Uslovi i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uslova izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu instalacije nije moguće unaprije d odrediti pa ona zbog toga nije određena Cjenovnikom, cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instala cija u Cjenovniku.

(11) KtvEGE može odrediti različite pretplate ili pojedinačne cijene za različite pakete programa, ovisno o broju i vrsti programa i/ili Usluga u paketu, o tome distribuiraju li se program i/ili druga Usluga na poseban zahtjev Ko risnika ili se distribuiraju u dekodiranje i slično.

(12) Korisnik je saglasan i daje KtvEGE pristanak za obradu onih podatka koji su nužni radi omogućavanja:

- zatražene usluge
- pružanja zatražene dodatne usluge (npr. Intraktivne televizije i slično) kao i njenog obračuna i naplate,
- rješavanja prigovora Korisnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijemnika, serijski broj smart kartice (C AS), identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja) i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja ve zano za pružene usluge, a u skladu sa važećim propisima.

Prenos korisničkog odnosa

Član 19.

(1) Korisnički odnos može se, bez naknade, prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti KtvEGE Uslugama pute m iste priključne tačke mreže i korisničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Korisnika.
(2) Korisnički odnos se prenosi ustupanjem korisničkog ugovora, i to tako da Ko risnik i osoba na koju se prenosi Korisnički odnos (primatelj korisničkog ugovor a) podnesu KtvEGE pisanu obavijest o ustupanju korisničkog ugovora.
(3) Promjena imena u naslovu Korisnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu firme a ko se radi o pravnoj osobi.
(4) U slučaju prenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) Korisni čki odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu tačku mreže na istoj lokaciji.
(5) U slučaju smrti Korisnika ili u slučaju prestanka pravne osobe Korisnika, njeg ov nasljednik ili član domaćinstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti Uslugu putem iste priključne tačke mreže mora podnijeti pisani zahtjev na obrascu za Promjenu podataka Korisnika. Ukoliko novi pretplatnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje pretplatničkog odnosa, KtvEGE je obavezan prenijeti pretplatnički odnos.
(6) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac može prava i obaveze iz korisničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu tačku mreže, privremeno prenijeti na najmoprimca, u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Na temelju tog ugovora i ugovora s KtvEGE na jmoprimac postaje privremeni Korisnik. O raskidu ili otkazu ugovora između najmodavca i najmoprimca, najmodavac je obavezan bez odlaganja obavijestiti KtvEGE, a sve u svrhu prenosa prava i obaveze iz korisničkog odnosa s najmoprimca na najmodavca, koji stupaju na snagu od trenutka raskida ili otk a za ugovora.
(7) KtvEGE može uskratiti pristanak na ustupanje korisničkog ugovora ako Korisnik nije platio dospjeli dug s osnovnog korisničkog ugovora ili ako za to ima drugi naročito važan razlog.
Ako KtvEGE u roku od 30 (trideset) dana ne obavijesti Korisnika da ne pristaje n a ustupanje korisničkog ugovora, pristanak je dao prešutno, pod uslovom da Kor isnik nema neizmirenih dugovanja.
(8) Ako KtvEGE do 20. dana u mjesecu pristane na ustupanje korisničkog ugovor a, Korisnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca, inače je ustupljen istekom posljednjeg dana slijedećeg mjeseca.
(9) Korisnik i osoba na koju je Korisnički ugovor prenesen solidarno odgovaraju za neizmirene obaveze Korisnika iz osnovnog korisničkog ugovora k oje dospjevaju nakon KtvEGE-ovog pristanka na prenos korisničkog ugovora.

IV. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

Privremeno isključenje na zahtjev Korisnika

Član 20.

- (1) KtvEGE će na Korisnikov vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, jednom u kalendarskoj godini, na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne duže od 3 mjeseca za sve usluge, prestati s pružanjem Usluga Korisniku, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (mirovanje pr etplatničkog odnosa). Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtje vanog roka, ukoliko korisnik pismenim putem ili na drugi adekvatan način ne za htijeva produženje zahtijevanog roka.
- (2) KtvEGE će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u koj em je primljen zahtjev za privremeno isključenje, ali ako je zahtjev primljen posl j ednjeg dana u mjesecu, isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mje secu. Korisnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana.
- (3) Korisnik ima pravo samo na jedno privremeno isključenje godišnje. Ponovna aktivacija priključka regulisana je važećim Cjenovnikom. Korisnik ne pl aća pretplatu za vrijeme privremenog isključenja.
- (4) Korisnik nije obavezan plaćati pretplatu za vrijeme privremenog isključenja, ali je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme za vrijeme trajanja privremenog isključenja.
- (5) Ako je Korisničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obaveznog trajanja ugovora, to razdoblje će se produžiti za vrijeme za koje je Ko risnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen s kablovske distributivne mre že.
- (6) Istekom perioda privremenog isključenja, sve aktivne usluge će se automatski i reaktivirati. Navedenim danom reaktivacije usluga će započeti obračunavanje k orištenja iste.

Privremeno isključenje bez zahtjeva Korisnika

Član 21.

- (1) KtvEGE ima pravo odmah i bez opomene provesti privremeno isključenje bez obzira na volju Korisnika, u sljedećim slučajevima:
 - ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana;
 - ako je Korisnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena ili ako je Korisnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na Korisnikov Fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na KtvEGE kablovsku distributivnu mrežu;
 - ako tokom trajanja Korisničkog ugovora KtvEGE utvrdi kršenje kodeksa ponaša nja prilikom korištenja Internet usluge (odredbe o razumnom korištenju mrežni h resursa ili zloupotrebi)-do 15 dana;
 - ako su Fizički priključak ili druga instalacija u Korisnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu kablovske dis tributivne mreže;
 - ako Korisnik ne omogući pregled terminalne opreme za koju postoji sumnja da uzrokuje šetne smetnje ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema KtvEGE-ovog zahtjeva ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna dva put a u roku od 20 (dvadeset) dana;
 - ako Korisnik nije podmirio dospelje dugovanje, za obavljene Usluge, u roku od 15 dana nakon prethodno dostavljene opomene sa naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Opštih uslova;
 - ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti KtvEGE-do otklanjanja smetnji,
 - ako je potrebno izvesti radove na kablovskoj distributivnoj mreži koje nije mog uće izvesti bez privremenog isključenja, do završetka radova i
 - na osnovu pravosnažne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) Ako Korisnik krši druge obaveze iz korisničkog ugovora ili ovih Opštih uslova (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluge), ili ako je potrebno izvesti radove na kablovskoj distributivnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, KtvEGE ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što j e Korisnika

bezuspješno upozorio na kršenje korisničkog ugovora, odnosno obavijestio Korisnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.

(3) Ako je razlog privremenog isključenja na strani Korisnika, Korisnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja.

(4) Ukoliko prestanu razlozi privremenog isključenja zbog kojih odgovara korisnik, do isteka roka utvrđenog Uslovima, KtvEGE će izvršiti ponovno uključenje pretplatničke terminalne opreme, bez posebnog pismenog zahtjeva korisnika, u roku od 48 h. KtvEGE će korisniku ukazati na posljedice neotklanjanja uzroka zbog kojeg je došlo do privrem enog isključenja.

Privremeno isključenje i raskid korisničkog ugovora zbog neplaćanja

Član 22.

(1) Korisnik je dužan platiti račun u cijelosti, do dana dospijeca navedenog na računu.

Ukoliko Korisnik ne plati račun u cijelosti do dana dospijeca KtvEGE će mu dosta viti Opomenu u kojoj je će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja.

(2) Ako Korisnik nije podmirio dospelje dugovanje za izvršene Usluge u roku dospijeca naznačenog na dostavljenoj opomeni u kojoj je bio upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, KtvEGE ima pravo Korisniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti

priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja).

(3) Ako Korisnik ne podmiri dugovani iznos u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluga, KtvEGE ih može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivacija) i time raskinuti Korisnički ugovor za Usluge bez dodatne obavijesti.

(5) U slučaju da je Korisnik samo djelomično podmirio dospelje račune za izvrše ne Usluge, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, KtvEGE će privreme no isključenje Korisnikove terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dugovanje. Ako Korisnik prilikom djelomičnog podmirivanja računa nij e specificirao koju uslugu plaća prvo će se isključiti Internet usluga te onda TV us luga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.

(6) KtvEGE će Korisniku obračunati zatezne kamate na sve dospelje iznose u skla du s važećim propisima.

(7) KtvEGE će obračunati Korisniku troškove Opomene u skladu sa Cjenovniko m (8) Nakon što KtvEGE dobije potvrdu (dokaz) da je Korisnik platio dospelje dugove u cijelosti te troškove opomene i ponovnog priključenja određene Cjenovnikom, KtvEGE će ponovno započeti s pružanjem usluga, odnosno, ponovno uspostaviti priključenje na mrežu (ponovno priključenje), u razumnom roku i u skladu s tehničkim mogućnostima.

(9) Tokom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge korisniku ne teče ugovorna obaveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebn e ponude KtvEGE-a iz člana 8. stav 5. i 6. ovih Opštih uslova.

Nakon što je korisniku ponovno pružena usluga ugovorna obaveza se produžuje za onaj period koliko je usluga bila isključenja.

V. RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

Raskid korisničkog odnosa od strane KtvEGE zbog drugih razloga

Član 23.

- (1) KtvEGE ima pravo raskinuti Korisnički odnos u sljedećim slučajevima:
 - u slučaju opisanom u članu 21. stav 2,
 - ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, od dana p rivremenog isključenja, a za koju KtvEGE nije odgovoran,
 - ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 (petnaest) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske terminalne opreme iz Kt vEGE tv mreže,
 - ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Korisniku omogućile tra ženi nivo usluge,
 - ako Korisnik ne podmiri dospelje dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske t erminalne opreme iz KtvEGE mreže,
 - ako nakon sklapanja korisničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih KtvEGE nije u mogućnosti izvesti Fizički priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojal e ili bile poznate, KtvEGE mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u r azumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju kablovske distributivne mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut Korisnički ugovor te ako postoje uslovi za priključenje, KtvEGE će o t ome obavijestiti bivšeg Korisnika čiji je Korisnički ugovor raskinut na temelju ov e odredbe, i
 - na temelju pravosnažne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.
- (2) KtvEGE nije obavezan sklopiti Korisnički ugovor niti s podnositeljem zahtjev a za priključenje terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirivanja dugovanja.

Raskid korisničkog odnosa otkazom Korisnika

Član 24.

- (1) Korisnik ima pravo raskinuti Korisnički odnos u svako doba, pisanim i vlastoručno potpisanim, otkazom korisničkog ugovora.
- (2) Korisnik može otkazati Korisnički ugovor putem pisane obavijesti KtvEGE s mjesecom u kojem je poslana obavijest o otkazu, pod uslovom da je ista zaprimlj ena u KtvEGE najkasnije 5 radnih dana prije isteka kalendarskog mjeseca. U protivnom, Korisnički ugovor će se otkazati sa slijedećim mjesecom, a o čemu će Korisnik biti obaviješten pisanim putem.
- (3) Pravne posljedice otkaza ugovora na osnovu stava 2 ovog člana nastupaju istekom zadnjeg dana u mjesecu u kojem je KtvEGE zaprimio pisanu o bavijest Korisnika o otkazu, a ukoliko je KtvEGE zaprimio pisanu obavijest o otka zu unutar zadnjih pet radnih dana mjeseca, sa zadnjim danom slijedećeg mjesec a
- (4) KtvEGE mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja prema pretplatniku i to u otkaznom roku od 15 dana od dana u koje m je raskid zatražen.
- (5) U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odno se 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 p osljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica a izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih i nstitucija, na koje KtvEGE nema utjecaj.

Ostali razlozi za prestanak pretplatničkog odnosa

Član 25.

(1) Pretplatnički odnos prestaje:

- protekom vremena na koji je zaključen, i

- smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stecajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.

(2) Korisnik čiji Fizički priključak treba biti privremeno isključen ili kojem Korisnički odnos prestaje ili je već prestao obavezan je dopustiti KtvEGE-u pristup Fizičkom priključku i instalacijama u Korisnikovom prostoru kako bi zapečatio Fizički priključak ili na drugi prikladan način onemogućio prijem programa i drugih usluga putem kablovske distributivne mreže, ako to tehnički nije moguće učiniti na drugi način tj. bez ulazanja u Korisnikov prostor i zahvata na fizičkom priključku i instalacijama u njegovom prostoru.

VI. KODEKS PONAŠANJA PRILIKOM KORIŠTENJA INTERNET USLUGE

Razumna upotreba mrežnih resursa ("fair use")

Član 26.

(1) Korisnik se obavezuje prilikom pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način, odnosno ne na način kao da se radi o „najmu stalnog voda“, što je posebna usluga namijenjena poslovnim korisnicima.

(2) Ukoliko Korisnikov način upotrebe KtvEGE usluge pristupa Internetu značajno utiče na kvalitetu isporuke usluga drugim Korisnicima KtvEGE ima pravo primijeniti adekvatne mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika nastojati obavijestiti telefonskim putem.

Zloupotreba

Član 27.

(1) Korisnik se obavezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sistem, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server KtvEGE, da se neće lažno predstavljati, da neće e slati ili objavljivati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteci ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obavezuje da neće na bilo koji način otuđiti instalirani modem.

(2) Korisnik je saglasan da se njegovi lični podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredaba Konvencije o kibernetičkom kriminalu.

(3) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sistema, Korisnik se obavezuje KtvEGE-u nadoknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem modema i/ili pristupa Internetu.

(4) Detaljnija pravila upotrebe Internet usluge bit će propisana u Kodeksu ponašanja Internet usluga koji je objavljen na internetskim stranicama KtvEGE i koji se s vremena na vrijeme nadopunjuje i usklađuje u skladu s promjenama i rastom same internet mreže.

VII. OSTALA PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA I KtvEGE

Objavljivanje Opštih uslova i Cjenovnika, komunikacija KtvEGE i Korisnika

Član 28.

(1) KtvEGE u skladu sa odredbama člana 20. Zakona o komunikacijama dostavlja Agenciji za komunikacije ove Opšte uslove i Cjenovnik nakon što iste objavi u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u BiH. Opšte uslove poslovanja KtvEGE je dužno učiniti dostupnim na svojim prodajnim mjestima, te na službenoj web stranici www.ktv-ege.ba.

(2) Račune za Usluge KtvEGE šalje Korisnicima prije dospeljeća. Korisnik je obavezan obavijestiti KtvEGE ako u uobičajenom roku ne primi račun.

(3) Obavijesti koje se odnose na sve Korisnike, a važne su za ostvarivanje prava Korisnika KtvEGE će objaviti na svojoj web stranici i na info kanalu kablovske distributivne mreže (dalje u tekstu: IK).

(4) Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih Korisnika KtvEGE će slati tim Korisnicima običnom poštom.

(5) KtvEGE će prilikom zasnivanja korisničkog odnosa Korisnika upoznati sa poslovanjem IK i web stranice KtvEGE-a, na kojima će se redovno objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih Korisnici mogu neposredno komunicirati s KtvEGE.

(6) U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, KtvEGE ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga.

(7) Korisnik ima pravo da Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH podnese prigovor na sadržaje koje je distribuisao KtvEGE a koje se odnose na sadržaje sa detaljnim prikazima seksualnih aktivnosti (takvi sadržaji mogu se prikazivati između 24.00-06:00), pornografske sadržaje bez tehničke zaštite iskl.

Vlasništvo

Član 29.

(1) Vlasnik nekretnine stiče pravo vlasništva Fizičkog priključka, a KtvEGE mreže terminalne opreme, koje je KtvEGE postavio u toj nekretnini (stanu) ako nije drugačije ugovoreno.

(2) KtvEGE zadržava pravo vlasništva na vodovima i drugim instalacijama kablovske distributivne mreže koju je postavio u zajedničkim prostorijama i zemljištu suvlasničke nekretnine, odnosno, zgrade čiji posebni dijelovi su u etažnom vlasništvu.

(3) Ako u slučajevima iz stava 1. ovoga člana cijena instalacije nije plaćena unaprijed, KtvEGE zadržava pravo vlasništva izvedenog Fizičkog priključka do plaćanja pune cijene priključenja.

(4) KtvEGE može angažirati drugog izvođača koji će za račun KtvEGE izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

Lični podaci Korisnika

Član 30.

(1) KtvEGE će prikupljati, obrađivati i čuvati lične i identifikacijske podatke o svojim Korisnicima. KtvEGE će sve podatke o Korisniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim stranama (bez odobrenja Korisnika) te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a kako je određeno u članu 5. stav 4.

(2) KtvEGE zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti.

(3) KtvEGE će preduzeti sve potrebne mjere kako bi se spriječila povreda privatnosti korisnika ili sadržaja telekomunikacije a korisnik je i sam dužan voditi računa o tome.

U slučaju da od strane drugog lica dođe do zloupotrebe podataka korisnika ili sadržaja telekomunikacije, korisnik je obavezan, u najkraćem mogućem roku, izvršiti prijavu nadležnim organima.

Odgovornost za štetu

Član 31.

(1) KtvEGE nije obavezan postavljati uređaje radi zaštite korisničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih uticaja, koji nisu posljedica rada kablovske distributivne mreže. KtvEGE nije odgovoran za štetu koju Korisnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih uticaja, ili zbog uticaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju jedrugi Korisnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak ili drugih štetnih uticaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Korisnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računarskog programa za zaštitu od prevara na Internetu na vlastitom računaru.

(2) KtvEGE ne odgovara za štetu koju Korisnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja kablovske distributivne mreže, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog grube nepažnje ili namjere KtvEGE.

(3) Korisnik je saglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti dostupna i da KtvEGE ne odgovara za nastalu štetu.

Internet je međunarodna računarska mreža koju KtvEGE ne kontrolira, već je na nju samo povezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom KtvEGE-a.

(4) Ugovorne strane su sporazumne da KtvEGE ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa internetu ili kvara na opremi u vlasništvu KtvEGE.

(5) Korisnik je odgovoran KtvEGE za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme. KtvEGE ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom korisničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih računa ili kršenja Opштиh uslova.

Rješavanje sporova

Član 32.

(1) Korisnik može KtvEGE podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljanje Uslugu, prigovor na kvalitet obavljene Uslugu te zbog povrede odredbi prethodnog ugovora.

(2) Prigovori na kvalitet pruženih Uslugu i na iznos računa ispostavljenih za korištenje Uslugu podnose se Odjelu korisničke podrške KtvEGE, na adresu sjedišta KtvEGE, u pisanom obliku, vlastoručno potpisani, i to u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Uslugu za koju se podnosi prigovor na kvalitet, odnosno 30 (trideset) dana od dana dospeljeća osporavanog računa za korištene Usluge. Korisnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavija plaćanje računa.

(3) KtvEGE će Korisniku na svojim prodajnim mjestima i info pultovima omogućiti ti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.

(4) Odjel korisničke podrške KtvEGE će u prvom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvjestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora. Prigovor kojeg podnosi Korisnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji.

(5) Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odlukom Odjela korisničke podrške, može se obrati Komisiji za žalbe KtvEGE, koja će u drugom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvjestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.

(6) U slučaju spora između Korisnika i KtvEGE, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka u skladu sa prethodnim stavovima, Korisnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti žalbu Ombudsmenu za zaštitu potrošača u BiH u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Komisije za žalbe.

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije u vezi sa pravom koje mu pripada po osnovu pružanja javne telekomunikacijske usluge, ukoliko je bio u pretplatničkom odnosu ili mu je odbijen zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa, ili je isti suspendovan ili okončan od strane KtvEGE. Agencija je nadležna za rješavanje pitanja proizašlih iz povreda Zakona o komunikacijama, pravila i drugih propisa RAK-a.

(7) U slučaju podnošenja žalbe Ombudsmenu, KtvEGE se obavezuje zastati sa svim postupcima prema Korisniku do okončanja spora. O pokretanju žalbe, KtvEGE će biti obaviješten ili od strane Korisnika ili Ombudsmena.

(8) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet pružene Uslugu ima pravo tražiti od KtvEGE naknadu štete samo ukoliko se od strane KtvEGE

ili pravosnažnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je nivo kvalite pružene Usluge niži od propisanog, osim ako je niži kvalitet usluge uzrokovan višom silom, neispravnom terminalnom opremom Korisnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.

(9) Ako je KtvEGE obustavio pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku, ponovno će bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(10) Ako zbog propuštanja Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, KtvEGE će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Korisnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

(11) Ako Korisnik koristi Usluge neuobičajeno puno u smislu pojedinačnih poziva te u odnosu na uobičajenu potrošnju u poređenju s prosječnim mjesečnim korištenjem tako da u 10 (deset) dana njegova potrošnja premaši njegovu prosječnu mjesečnu potrošnju, KtvEGE ga ima pravo privremeno isključiti i zahtijevati da korisnik odmah izvrši uplatu za do tada učinjen promet. Po uplati, KtvEGE će Korisniku ponovo uključiti Uslugu.

(12) KtvEGE ima pravo za pojedine Korisnike uvesti ograničenje troškova (limit po korisniku) radi umanjivanja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene Usluge ili da su ispunjeni razlozi odbijanja Zahtjeva.

(13) Ako Korisnik osporava račun KtvEGE u bilo kojem sudskom ili vansudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, KtvEGE neće Korisniku obustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(14) KtvEGE će nastojati sve sporove s Korisnicima ili podnositeljima zahtjeva za priključenje riješiti mirno, sporazumno, izvan suda. Osim suda opće mjesne nadležnosti, za rješavanje sporova između KtvEGE i Korisnika mjesno je nadležan i sud mjesno nadležan po mjestu u kojem se nalazi stan ili drugi prostor u kojem je izveden Fizički priključak.

Neispravna usluga

Član 33.

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:

- 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.

Član 34.

(1) Korisnik je dužan koristiti Usluge uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava KtvEGE, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Korisniku.

(2) Korisnik će biti odgovaran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva KtvEGE, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje.

VIII SMETNJE, TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI KtvEGE TV MREŽE

Član 35.

(1) KtvEGE se obavezuje otkloniti sve smetnje u radu te se obavezuje ispunjavati uredno svoje obveze.

(2) KtvEGE ne odgovara za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog nepružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluga.

Zaštita maloljetnih lica

Član 36.

KtvEGE, za usluge koje podrazumijevaju sadržaj koji nije prikladan za maloljetne osobe, će prije početka davanja takvog sadržaja zatražiti da se korisnik identifikuje imenom i starosnom dobi. KtvEGE će odbiti pružanje sadržaja ukoliko korisnik to odbije, nema propisnu starosnu dob ili se iz boje glasa može zaključiti i da se radi o maloljetnoj osobi.

U svrhu identifikacije KtvEGE može zatražiti da korisnik predoči broj svoje lične karte, matični broj i mjesto izdavanja.

Tajnost telekomunikacije

Član 37.

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

IX IZMJENE I DOPUNE OVIH OPŠTIH USLOVA

Član 38.

(1) KtvEGE će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa odredbama Člana 12 Pravila RAK 69/2013, s time što će svaki pročišćeni tekst izmijenjenih Opštih uslova biti objavljen u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u BiH, dostupan na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu, te službenoj internet stranici www.ktv-ege.ba.

Pored toga, u slučaju izmjene opštih uslova poslovanja, KtvEGE je o tome dužno pismeno obavijestiti korisnike svojih usluga.

(2) Na zahtjev zainteresovanog lica KtvEGE će, 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, KtvEGE za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

X RJEŠAVANJE SPOROVA

Član 39.

(1) Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, KtvEGE i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem ugovoraju nadležnost Općinskog suda u Tešnju, za fizička lica, a Općinskog suda u Zenici za pravna lica, odnosno pred stvarno nadležnim sudom prema mjestu potpisivanja ugovora.

XI POLITIKA PRIVATNOSTI

Član 40.

Ova politika se primjenjuje na transfer informacija na osnovu kojih je utvrđen ili se može utvrditi identitet osobe (lični podaci) a koje KtvEGE primi u bilo kojem formatu kroz svoje usluge.

KtvEGE će sve podatke o svojim korisnicima čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim licima (bez odobrenja korisnika).

Integritet podataka

Član 41.

KtvEGE će lične podatke o korisnicima svojih usluga prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl.glasnik BiH br.32/01 i 49/06).

Prikupljeni podaci će se, u skladu sa zakonom i Opštim uslovima poslovanja, obrađivati na zakonit i pravedan način i koristiti samo u svrhu za koju su uzeti od korisnika ili za koju je korisnik dao ovlaštenje.

Bezbjednost podataka

Član 42.

KtvEGE koristi certificirane tehnologije koje obezbjeđuju privatnost korisnika i drugih lica na način da su obezbjeđeni integritet i povjerljivost podataka, kao i fizička i logička sigurnost mreže i usluga. Predviđene su elektronske i upravne procedure kako bi se zaštitili i obezbjedili lični podaci koji se obrađuju.

U slučaju eventualnog otkrivanja podataka KtvEGE će preduzeti razumne korake kako bi se ograničilo i ispravilo otkrivanje podataka.

Nadzor/Primjena

Član 43.

KtvEGE će u skladu sa zakonom i svojim aktima odrediti odgovornu osobu (kontrolora) koja će vršiti nadzor nad provođenjem zaštite ličnih podataka.

Kontrolor će vršiti provjeru vjerodostojnosti i tačnosti ličnih podataka te u skladu sa propisima vršiti nadzor nad načinom i svrhom upotrebe istih. Kontrolor je dužan upoznati ostale zaposlenike o načinu i obavezama zaštite ličnih podataka korisnika usluga.

Kontrolor je dostupan svim zaposlenicima, korisnicima, poslovnim partnerima i svim drugim koji mogu imati pitanja u vezi ove tematike ili uticati na bezbjednost podataka. Kontrolor 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 usluge.

KtvEGE će preko odgovorne osobe (kontrolora) pružiti adekvatne informacije korisniku usluga s ciljem upoznavanja korisnika s mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja usluge. Na isti način će upozoriti korisnika usluge na pravne posljedice i povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije (usluge) do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluga.

XII PRESTANAK OBAVLJANJA DJELATNOSTI

Član 44.

(1) O prestanku obavljanja djelatnosti pružanja usluga kablovske televizije i/ili kablovskog interneta, KtvEGE je korisnike usluga dužno unaprijed obavijestiti u roku od najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma prestanka obavljanja djelatnosti, i to tako što će informaciju o tome objaviti u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj službenoj web stranici i pojedinačno email porukom svakom pretplatniku.

(2) Dokaz o izvršenom obavještanju dostavlja se RAK BiH uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti.

XIII STUPANJE NA SNAGU

Član 45.

(1) Opšti uslovi stupaju na snagu danom objave za nove Korisnike, a za postojeće Korisnike od 01.01.2014.godine.

Broj:

Datum:

KTV EGE d.o.o. Doboj-Jug

Cakaj Dženana, direktor