

Opći uvjeti ugovora (poslovanja)

1.1 Predmet općih ugovora

Općim uvjetima (u daljem tekstu-Opći uvjeti) određuju se odnosi između DINNET doo (u daljem tekstu Operator) s jedne strane , kao davalac usluga, te podnosioca zahtjeva (u daljem tekstu Korisnika) o korištenju telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu Usluga). Na sve međusobne odnose između operatera i Korisnika koji nisu decidno uređeni ovim općim uvjetima primjenjivat će se Zakon o telekomunikacijama (SI list BiH br10/99) kao i svi odgovarajući pravni propisi BiH koji budu na snazi na dan zasnivanja korisničkog odnosa. Pod Internet uslugom u smislu ovog Pravila smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje ISP nudi na tržištu pravnim ili fizičkim osobama, uključujući i Internet klubove.

1.2 Uvjeti za zasnivanje korisničkog odnosa

Korisnici mogu biti pravne i punoljetne fizičke osobe. Prilikom podnošenja zahtjeva (u daljem tekstu Zahtjev) Korisnik će predložiti ovlaštenom licu svoje identifikacijske dokumente kao i ostale obavjesti i isprave koje oprator bude smatrao potrebnim radi sklapanja korisničkog odnosa.

1.3 Promjena podataka navedenih u zahtjevu

U slučaju da dođe do promjene ličnih identifikacijskih podataka koji su bili navedeni u zahtjevu, Korisnik je obavezan izvjestiti Operatera u pismenoj formi najkasnije 7 dana od dana nastanka promjene. Ako Korisnik ne dostavi obavjest u roku koji je predviđen predhodnom stavkom, obavjesti, računi ili druga akta će biti dostavljeni na posljednu adresu Korisnika.

1.4 Zasnivanje korisničkog odnosa

Ukoliko su ispunjene tehničke mogućnosti kao i opće odredbe ugovora i zakona Operator prihvata zahtjev za sklapanje ugovora. Sa danom potpisivanja ugovora počinju prava i obaveze korisničkog odnosa između Operatora i Korisnika. Operator će omogućiti krajnjem korisniku neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se

nude na Internetu. Izuzetak čine sadržaji ili usluge čije bi korištenje zasnovalo izričitu protivpravnost ili krivično djelo.

Identifikacijski dokumenti:

- za domaća fizička lica osobna/lična karta; za strana fizička lica – putovnica/pasoš.
- za domaća pravna lica zajedno: rješenje o upisu u sudski registar i/ili rješenje o upisu u registar kod drugih državnih organa, uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacijskim brojem i dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
- za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

Korisnik može zahtijevati pružanje internetskih usluga i preko punomoćnika, u skladu sa zakonom. Korisnički ugovor zaključuje se, na neodređeno vrijeme.

- Operator će prihvatiti Zahtjev korisnika ako postoje tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge i ako ne postoje razlozi, predviđeni ovim Općim uvjetima, da Zahtjev odbije. Potpisom Zahtjeva od strane Korisnika, Korisnik izjavljuje da se upoznat sa sadržajem ovih Općih uvjeta, Cjenikom Operatora i da iste prihvata.

- Operator ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta odnosno dostupnosti/kvaliteta u pružanju usluge. Procjenu vlastitih tehničkih uvjeta i mogućnosti vrši tehnička služba Operatora u skladu sa pravilima struke i opće prihvaćenim standardima;
- b) ako je Operator ranije s istim Korisnikom raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba te postojanja ne naplaćenog potraživanja

Operatora prema Korisniku, po bilo kom osnovu.

c) ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika,

d) ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe, te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti;

e) ako je protiv Korisnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl., te ako Korisnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se na osnovu finansijskih dokumenata ili opće poznatih činjenica osnovano može zaključiti da isti neće uredno i na vrijeme plaćati usluge, a na poziv Operatora ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje usluga;

f) ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati internetske usluge koje pruža Operator ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio zlonamjerne radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama;

g) ako postoji osnovana sumnja da će Operatorove usluge isti dati na korištenje trećoj osobi, u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje zahtjeva koji su ovdje navedeni;

h) ako Korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;

i) u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Općim uvjetima.

- Operator se obavezuje da će priključiti Korisnika u mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 30 dana od dana prihvaćanja zahtjeva Korisnika za korištenje internet usluge.

- Prava i obaveze iz korisničkog ugovora počinju teći u trenutku kad Operator uključi Korisnika u svoju mrežu.

- Korisnička oprema koju Operator ustupa na korištenje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu Operatora. Korisnik je obavezan da po raskidu korisničkog ugovora vrati predmetnu opremu Operatoru u ispravnom i funkcionalnom stanju.

- Korisnik je obavezan uvesti kvalitetnu kućnu instalaciju od provoda u objekt do mjesta

priključenja korisničke opreme Operatora i od mjesta priključenja korisničke opreme Operatora do mjesta priključenja korisničke opreme Korisnika.

- Korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj korisničke opreme Operatora i napajanje električnom energijom 220-230V 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje korisničke opreme Operatora u potpunosti snosi Korisnik.

- Ovlašteni predstavnik Operatora će prije priključenja izvršiti pregled uvjeta za smještaj korisničke opreme Korisnika i kućne instalacije.

- Operator ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, promijeni odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.

- Korisnik odgovara Operatoru za svako oštećenje na terminalnoj opremi uzrokovano namjerno ili krajnjom nepažnjom, uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme Korisnika ili opreme bez atesta priključene na korisničku opremu Operatora, kao i uslijed otuđenja od strane trećeg lica, prema knjigovodstvenoj vrijednosti iste na dan prijave oštećenja/otuđenja.

- Korisnik je obavezan da svako oštećenje odnosno krađu korisničke opreme, odmah prijavi Operatoru telefonom, ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno. Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara Korisnik po pravilima solidarne odgovornosti.

- U slučaju kvara opreme u kome nema greške Korisnika Operator će besplatno izvršiti popravku iste ili zamjenu nove opreme.

1.5 Cijene i plaćanje

Cijene usluga, kao i sve druge naknade utvrđene su cjenovnikom (U daljem tekstu - Cjenovnik) koji bude na snazi u vrijeme korištenja Usluga. Operator se obavezuje objaviti i učiniti dostupnim Cjenovnik na uobičajen i pristupačan način. Cjenovnik će biti dostupan na Operatorovoj WEB stranici www.dinnet.net i u prodajnoj mreži. Cjenovnikom se mogu predvidjeti posebni

tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge, odnosno uvjete njihovog pružanja, Operator može mijenjati ili ukinuti uz predhodnu obavjest korisnicima. Uvjete pod kojim se može preći iz jednog u drugi tarifni model određuje Operator. Posebnim dokumentom između Operatora i Korisnika će biti specificirane usluge koje Korisnik koristi. Operator ispostavlja Korisniku račun za dogovorene ili obavljene Usluge. Korisnik je dužan platiti Usluge prije nastanka ugovorene usluge, nakon isteka odobrenog bonusa ili drugačije ovisno kako je navedeno u Cjenovniku za ugovorenu Uslugu. Korisnik je dužan platiti do dana naznačenog na računu. Eventualne pritužbe u pogledu iznosa računa podnose se Operatoru u pismenom obliku prije datuma navedenom na računu, u suprotnom se smatra da je Korisnik prihvatio račun. Korisnik snosi troškove svih provizija prilikom plaćanja računa. Ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje računa do dana naznačenog na računu Operator će mu uputiti opomenu za plaćanje (u daljem tekstu –Opomena). Ako Korisnik ne uplati navedeni iznos u Opomeni, Operator će suspendirati Korisnika.

Korisnik će o izmjenama Cjenika biti informiran najmanje mjesec dana prije početka njegove primjene. Korisnik koji nije suglasan sa izmjenama Cjenika može u roku od 30 dana od dana objavljivanja istog, dostaviti pismeni zahtjev za raskid korisničkog ugovora, u suprotnom se smatra da je isti prihvatio.

Usluge koje u sebi sadrže Flat rate podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu Operator zadržava pravo privremenog uskraćivanja usluga Korisnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili Korisnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sustav.

U slučaju da Korisnik koristi usluge prekomjerno ili neuobičajeno mnogo u usporedbi sa prosječnim korištenjem, Operator će u tom slučaju upozoriti Korisnika na primjeren način.

1.6 Raskid korisničkog odnosa

Korisnički odnos između Operatora i Korisnika može biti raskinut iz sljedećeg razloga:

- Na pismeni zahtjev Korisnika, najkasnije do 25. tekućeg mjeseca za raskid krajem mjeseca
- Ako Korisnik više ne boravi na adresi u BiH za dostavu računa ili ako nije odredio mjesto plaćanja
- Ako Operator ustanovi da bilo koji od podataka iz Zahtjeva Korisnika nije validan ili je nepotpun, a takvi podaci ne mogu biti korigovani u roku od 30 dana od dana obavjesti Operatora
- Ako Korisnik povrijedi neki od drugih važećih propisa (distribuciju pornografije, piratskog materijala ili neke druge zloupotrebe)
- Raskid ugovora se zaključuje po izmirivanju obaveza, te vraćanjem cjelokupne opreme koja se zatekla na korištenju kod Korisnika a koja je vlasništvo Operatora.

Korisnički odnos Korisnik može raskinuti slanjem obavjesti o raskidu Operatoru ili na e-mail adresu objavljenu na web stranicama Operatora. Potpisivanjem novog ugovora prestaje sa važenjem predhodni ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa.

- U slučaju da dođe do preseljenja Korisnika na drugu lokaciju, preseljenje opreme vrši isključivo ovlaštena služba Dinnet d.o.o, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi Korisnik. Dinnet d.o.o. nije odgovoran za sve promjene i eventualne prekide u korištenju usluge od strane Korisnika izazvane preseljenjem, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica seobe na drugu lokaciju.

- Korisnik može zatražiti privremeni prekid korištenja usluge (mirovanje) u periodu najdužem od 3 mjeseca. Za vrijeme mirovanja, korisniku se može odrediti plaćanje naknade, u skladu sa Cjenikom.

- Operator je obavezan redovno održavati korisničku opremu koja je u njegovom vlasništvu, a koju je Korisniku ustupio na korištenje za vrijeme trajanja korisničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja. Operator neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tokom obaveznog/ redovnog održavanja svog sistema, a koja bi mogla utjecati na kvalitetu usluga Operatora, kao ni za štetu ili izmaklu korist Korisnika nastalu zbog tehničkih smetnji

tokom prijenosa podataka putem korisničke opreme Korisnika.

- Korisnik može Operatoru podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljanje Usluge, prigovor na kvalitetu obavljene usluge, prigovor na nepravilan rad radnika pružatelja usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

- Prigovor koji se odnosi na kvalitetu usluge će biti razmatran ako je korisnik u vremenu kad nije bio zadovoljan kvalitetom usluge, prekida ili smanjenje dostupnosti usluzi prijavio na tel. 061 660 739 ili putem maila na dinnet.doo@gmail.com, kom prilikom je od strane Operatora izvršena registracija prijave kvara ili smetnje.

- Prigovor po bilo kom osnovu Korisnik podnosi Operatoru na propisanom obrascu, lično ili elektronskim putem.

Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o Korisniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev Korisnika.

- Prigovor iz ovoga člana Korisnik može podnijeti u roku od 15 dana od dana ispostavljanja računa za obavljene usluge, u suprotnom gubi pravo na prigovor.

- Operator je dužan da na svaki pismeni prigovor Korisnika pismeno odgovori u roku od 15 dan od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno provoditi duža ispitivanja.

Odgovor na prigovor zasniva se na izvještaju tehničke službe Operatora o dostupnosti/kvalitetu usluge.

U odgovoru na prigovor navodi se pravna pouka.

- Postupak povodom prigovora/zahtjeva korisnika provodi posebna komisija, imenovana od strane direktora Operatora.

- Operator vodi registar uložениh prigovora.

- Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

- U slučaju kada se prigovor na račun za izvršene usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružatelj usluga ne može utvrditi, Operator je dužan da Korisnika

uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda Operator će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaže.

- Zaštitu svojih prava korisnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

- Ako se tokom korisničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa, cijene za korištenje usluga ili nekog drugog potraživanja iz korisničkog ugovora, Korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade u sljedećim slučajevima: a) Kada je naplaćena cijena iznosu većem od propisane – vraća se razlika

b) Kada je korisnik zahtijevao uslugu koja nikada nije izvršena krivnjom pružatelja usluge ili nije ni započeto korištenje usluge vraća se iznos plaćen za tu uslugu.

- Kada Korisnik usluge ili drugo ovlašteno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz korisničkog ugovora, dužan je prije podnošenja tužbe sudu da pružatelju usluga podnese odgovarajući pismeni zahtjev.

- Operator neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, za štetu nastalu oštećenjem internetske mreže od strane trećih lica, te za eventualnu štetu nastalu tokom nužnog održavanja internetske mreže koje bi moglo imati utjecaja na kvalitetu internetskih usluga, kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja internetskih usluga, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili krajnje nepažnje pružatelja usluge.

Operator je obavezan da sve uočene ili prijavljene smetnje i kvarove na mreži, koji se ne odnose na planirane prekide rada mreže, otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži Operator je obavezan otkloniti u roku od 7 dana. Korisnik je smetnje obavezan bez odlaganja prijaviti službi tehničke podrške Operatora na tel. 061 660 739, e-mail: dinnet.doo@gmail.com ili lično. Operator će omogućiti korisnicima besplatan pristup službi za korisnike.

Korisnik je dužan pismeni zahtjev za raskid ugovora dostaviti 15 dana prije roka označenog kao datum prestanka važenja ugovora. Korisnički odnos se smatra raskinutim od prvog dana u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kome je Opreator odobrio raskid ugovora, u skladu sa ovim Općim uvjetima. U slučaju smrti Korisnika, članovi porodice dužni su da o tome obavijeste Operatora

1.7 Prestanak korisnika – pravne osobe

U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka Korisnik je dužan izmiriti sva potraživanja Operatoru koja nastanu do trenutka prestanka pružanja (korištenja) Usluga.

1.8 Izmjene općih uvjeta

Izmjene i dopune Općih uvjeta Operator će učiniti dostupnim i transparentnim na uobičajen i pristupačan način.

1.9 Rješavanje sporova

Svi sporovi koji bi proizašli iz Ugovora o Korisničkom odnosu, uključujući sporove u pogledu tumačenja, promjene ili izvršenja Općih uvjeta, Operator i Korisnik nastojat će riješiti dogovorno. Ukoliko se ugovorene strane ne usaglase na predhodni način, rješavanje spora se prenosi na ovlasti suda u sjedištu Operatora.

- Zaštitu svojih prava korisnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

1.10 Ostalo

Operator će uspostavljati i primjenjivati odgovarajuće mjere za zaštitu maloljetnih lica. Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Operator upozorava korisnika usluge na pravne

posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluge.

- Operator ima mogućnosti zakonitog prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

- Korisnik ima mogućnost besplatnog elektronskog uvida u uslove poslovanja na web stranici Operatora, a ovi opći uvjeti su dostupni i na svim prodajnim mjestima Dinnet.doo.

- U slučaju da Operator donese odluku o prestanku obavljanja djelatnosti davaoca pristupa Internetu, prije dostavljanja izjave Agenciji o istom, dužan je riješiti sve odnose sa pretplatnicima u pogledu zaključenih ugovora o pružanju usluge. Ovu obavezu Operator ima i u slučaju drugih statusnih promjena koje mogu dovesti do promjene subjekta koji pretplatnicima daje uslugu. Operator će pretplatnicima unaprijed najaviti situaciju o ovom slučaju, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, objavom u najmanje jednom štampanom dnevnom listu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj web stranici i pojedinačno email porukom svakom pretplatniku. Dokaz o izvršenom obavještanju Operator dostavlja Agenciji uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti.

Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa se može zaključiti u poslovnica Dinnet d.o.o. u Gračanici i u Srebreniku ili na adresi korisnika.