

telemach

OPĆI USLOVI POSLOVANJA

Verzija: 1.1.

Važi od: 25.01.2026. godine

telemach.ba

Kontakt centar 1360

SADRŽAJ

I.	OPĆE ODREDBE	2
II.	OSNOVNI OPIS USLUGE.....	2
III.	OBAVEZE KRAJNJEG KORISNIKA	2
IV.	ZAHTJEV ZA ZAKLJUČIVANJE KORISNIČKOG UGOVORA	4
V.	ZAKLJUČIVANJE KORISNIČKOG UGOVORA.....	5
VI.	USPOSTAVA USLUGE	5
VII.	TRAJANJE I PRODUŽENJE VAŽENJA KORISNIČKOG UGOVORA	6
VIII.	PRIJENOS KORISNIČKOG UGOVORA	7
IX.	PRESELJENJE USLUGE	7
X.	PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGE I MIROVANJE	8
XI.	PRESTANAK KORISNIČKOG UGOVORA.....	9
XII.	RASKID KORISNIČKOG UGOVORA I NAKNADA ZA RASKID UGOVORA PRIJE ISTEKA ROKA	9
XIII.	INFORMACIJE O MOGUĆNOSTI POZIVANJA BROJEVA HITNIH SLUŽBI I O OGRANIČENJIMA POZIVA PREMA TIM BROJEVIMA.....	10
XIV.	ODREDBE O PRAVIMA I OBAVEZAMA KORISNIKA U VEZI KORISNIČKOG BROJA.....	11
XV.	JAVNI IMENIK	12
XVI.	CIJENE USLUGA I USLOVI PLAĆANJA	13
XVII.	ODREDBE O POSTUPKU U SLUČAJU NEPLAĆANJA DUGOVANJA ZA PRUŽENE USLUGE	14
XVIII.	FORMA I NAČIN INFORMIRANJA KORISNIKA O IZMJENAMA CIJENA I USLOVA PRUŽANJA JAVNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA	14
XIX.	ODREDBE KOJIMA SE DEFINIRA NIVO KVALITETA USLUGA I POSLJEDICE U SLUČAJU KADA NIJE ZADOVOLJEN UGOVORENI NIVO KVALITETA	15
XX.	ZAŠTITA OD ZLOUPOTREBE, ZABRANE I OGRANIČENJA TE DRUGE MJERE	17
XXII.	USLOVI KORIŠTENJA I POVRATA OPREME.....	19
XXIII.	INFORMACIJE O SLUŽBI ZA KRAJNJE KORISNIKE	19
XXIV.	ODREDBE O KORIŠTENJU USLUGA S DODATNOM VRIJEDNOŠĆU	19
XXV.	ODREDBE O ZAŠTITI MALOLJETNIH LICA	20
XXVI.	ODREDBE NAČINU POSTUPANJA I ZAŠTITI LIČNIH PODATAKA I PRIVATNOSTI.....	20
XXVII.	PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE	21

I. OPĆE ODREDBE

- 1.1.** Ovim Općim uslovima poslovanja „Telemach BH” Društvo za pružanje usluga u oblasti telekomunikacija d.o.o. Sarajevo (dalje: Opći uslovi) uređuju se odnosi između “Telemach BH” d.o.o. iz Sarajevo, Džemala Bijedića 216, 71 210 Ilidža (dalje: Telemach) s jedne strane, kao operatera javnih elektronskih komunikacijskih mreža i javnih elektronskih komunikacijskih usluga, koje se, u skladu s važećim propisima, pružaju putem javne komunikacijske mreže na fiksnoj lokaciji, kao što su usluge pristupa internetu, digitalna telefonija, televizija i druge usluge iz ponude, te fizičkog ili pravnog lica koje koristi ili zahtijeva korištenje javne elektronske komunikacijske usluge (dalje: Krajnji korisnik) s druge strane. Na sve međusobne odnose između Telemacha i Krajnjeg korisnika usluga koji nisu posebno uređeni ovim Općim uslovima primjenjivat će se svi mjerodavni propisi Bosne i Hercegovine. Na podnositelja zahtjeva za zasnivanje ugovornog odnosa (dalje: Podnositelj Zahtjeva) na odgovarajući način će se primjenjivati ovi Opći uslovi, kao i svi mjerodavni propisi Bosne i Hercegovine.
- 1.2.** Odnose Telemacha i Krajnjeg korisnika dodatno uređuju Korisnički ugovor, Cjenovnik usluga, uputstva za korištenje te eventualni posebni pisani dogovori. Određene usluge, zbog svoje specifičnosti i posebnih zahtjeva, imaju i Posebne uslove korištenja. Svi takvi uslovi dostupni su Krajnjim korisnicima na prodajnim mjestima Telemacha i na službenoj web stranici www.telemach.ba (dalje u tekstu: Internet stranica).
- 1.3.** Na sve međusobne odnose između Telemacha i Krajnjeg korisnika koji nisu definirani ovim Općim uslovima poslovanja, Cjenovnikom i Ugovorom, kao i pripadajućim Aneksima i Prilozima, primjenjivat će se Posebni uslovi poslovanja, odnosno korištenja, kao i važeći propisi. U slučaju da je neka odredba ovih Općih uslova u suprotnosti sa odredbama Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH”, broj 3/25), (u daljem tekstu: Pravilo 97/2024) direktno će se primijeniti odredba Pravila 97/2024.
- 1.4.** Ovi Opći uslovima poslovanja ne primjenjuju se u slučaju ugovora sklopljenih u postupku javnih nabavki elektronskih komunikacijskih usluga. Također odredbe ovih Općih uslova poslovanja primjenjuju se u obimu u kojem je to moguće na Krajnje korisnike pravna lica koji zaključuju ugovore za priključak na mreže, naročito mreže vrlo visokog kapaciteta, a koji se nude po principu ponude, prihvatanja ponude, narudžbe i potpisivanja ugovora, na koje se primjenjuju ugovorene odredbe u međusobno zaključenom ugovoru poštujući pravila Zakona o obligacionim odnosima i drugih primjenjivih propisa za tu oblast.
- 1.5.** Pojmovi korištenu u ovim Općim uslovima imaju značenje definisano u Pravilu 97/2024.

II. OSNOVNI OPIS USLUGE

- 2.1.** Telemach pruža sljedeće usluge na koje se odnose ovi Opći uslovi:

TELEVIZIJA	SATELITSKA TELEVIZIJA	FIKSNA TELEFONIJA	KABLOVSKI INTERNET	DODATNE USLUGE	TELEMACH BIZNIS	POSLOVNA RJEŠENJA
Kablovska TV, digitalna TV, digitalna TV van Telemach mreže	DTH usluga, dostupna u okviru EON SAT paketa	Digitalna fiksna telefonija	Kablovski internet, kao i internet putem optičke mreže	Dodatni TV paketi, Video Klub, dodatne opcije na internet i fiksnu telefoniju, dodatni digitalni prijemnik, TV unazad, TV kuća	Biznis paketi sa uslugama televizije, interneta ili fiksne telefonije za poslovne korisnike	Microsoft 365, Cloud, Web hosting, Cloud hosting, Centrex

Detaljan opis svake od navedenih usluga dat je u Listi usluga koja čini sastavni dio ovih Općih uslova i Cjenovniku na način razumljiv za Krajnjeg korisnika.

- 2.2.** Za korištenje svake od navedenih usluga, kao tehnički preduslov, potrebno je da Krajnji korisnik bude priključen na KKS (Kablovski komunikacijski sistem) Telemacha, izuzev kada se radi o korištenju EON servisa van Telemach mreže. Po ispunjenju ovog tehničkog preduslova (da Krajnji korisnik bude priključen na KKS Telemacha), Telemach će Krajnjem korisniku osigurati pristup dostupnoj usluzi u roku pripisanom ovim Općim uslovima.

III. OBAVEZE KRAJNJEG KORISNIKA

- 3.1.** Krajnji korisnik se obavezuje da će prije zaključenja Korisničkog ugovora:
- dostaviti potpune i vjerodostojne lične podatke za zasnivanje pretplatničkog odnosa;
 - osigurati odgovarajući prostor za priključak i instalaciju opreme za priključak odnosno prijenos podataka ili pristup internet mreži i po potrebi pribaviti saglasnost vlasnika zemljišta, prostora ili objekata na kojima će se vršiti povezivanje na mrežu izvršioca, da dozvoljavaju radove na instalaciji i održavanju priključaka na njihovoj imovini;

- c) obezbjediti priključak na javnu električnu mrežu stabilnog napona 220 Volti (AC) izmjenične struje u skladu sa propisima;
- d) obezbjediti uzemljenje u skladu sa propisima.

- 3.2.** Krajnji korisnik se obavezuje da nakon uspostavljanja usluge, tj. aktivacije priključka na mreži Telemacha:
- a) neće vršiti nikakve izmjene na instaliranoj opremi Telemacha a sto uključuje fizičko otvaranje ili modifikaciju uređaja, rekonfiguraciju postavki uređaja, upisivanje novih firmware-a odnosno bilo kakve promjene koje narušavaju inicijalno uspostavljeno stanje,
 - b) sa opremom u vlasništvu Telemacha će postupati kao dobar domaćin u skladu sa odredbama ovih Općih uslova,
 - c) Neće vršiti instalacije više od 3 uređaja povezanih na mrežu Telemacha u okviru jednog priključka,
 - d) neće slati na internet podatke i informacije koje su u suprotnosti sa zakonima i propisima,
 - e) neće vršiti distribuciju bilo kakvih sadržaja koji sadrže elemente u vidu virusa, malicioznih i zaraženih poruka ili uopće sadržaj koji može ugroziti ili oštetiti bilo koga u javnoj internet i Telemach mreži,
 - f) poštovati će autorska prava i prava intelektualne svojine,
 - g) neće slati elektronsku poštu s reklamnim sadržajem suprotno propisima Regulatorne agencije za komunikaciju,
 - h) neće slati signale u mrežu izvršioca koji bi mogli ometati rad mreže,
 - i) priključak i kompletnu pripadajuću opremu a koju je instalirao ili dodijelio Telemach isključivo za korištenje servisa Telemacha, koristit će isključivo za vlastitu upotrebu na lokaciji gdje je ista instalirana,
 - j) omogućit će pristup svojoj nekretnini Telemachu ili od Telemacha ovlaštenom izvršiocu i, uz obavezu Telemachu ili njegovog ovlaštenog izvršioca da stanje vrati u prvobitno, dozvoliti sve potrebne intervencije za održavanje,
 - k) po eventualnom prestanku važenja Korisničkog ugovora neće tražiti uklanjanje postojećeg priključka i veza na mrežu Telemacha niti će ih Korisnik na bilo koji način dirati.
- 3.3.** Svi programi (TV kanali) iz Liste kanala Telemacha zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorištavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Krajnjeg korisnika. Nije dopušteno distribuirati signal i programe iz Liste kanala Telemacha u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, odnosno u prostorijama koje se ne mogu smatrati porodičnim prostorijama.
- 3.4.** Krajnji korisnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorištavati programe obuhvaćene Ugovorom i Listom kanala Telemacha, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Krajnji korisnik prekrši ovu zabranu, Telemach ima pravo da za svaki takav pojedinačni slučaj daljeg vida distribucije bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorištavanje programa trajno isključi Opremu, odnosno obustavi pružanje usluga, raskine Korisnički ugovor i od Krajnjeg korisnika zahtijeva naknadu svake štete, direktne ili indirektna, koja proizađe iz takvog iskorištavanja programa.
- 3.5.** Plaćanje naknade štete Telemachu ne oslobađa Krajnjeg korisnika odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korištenja prijemnika.
- 3.6.** Krajnji korisnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Telemacha, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Krajnjem korisniku.
- 3.7.** Krajnji korisnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Telemacha, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Krajnji korisnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi Telemach od bilo kakvih štetnih posljedica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik se posebno obavezuje da onemogućiti djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup kodiranim programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i omladine.
- 3.8.** Ukoliko po svojoj ocjeni zaključi da se Krajnji korisnik prilikom korištenja usluge ponaša na nedozvoljen način, Telemach ima pravo da Krajnjem korisniku privremeno obustavi pružanje usluge, na određeni vremenski rok, ili trajno u slučaju ponavljanja ovog nedozvoljenog ponašanja i raskine Korisnički ugovor, uz obavještenje Krajnjem korisniku u skladu sa ovim Općim uslovima. Ocjena Telemacha o nedozvoljenom ponašanju Krajnjeg korisnika smatrat će se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Krajnjeg korisnika.

IV. ZAHTEJEV ZA ZAKLJUČIVANJE KORISNIČKOG UGOVORA

- 4.1.** Prava i obaveze između Telemacha i Krajnjih korisnika uređuju se Korisničkim ugovorom, a na osnovu podnesenog Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora.
- 4.2.** Zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora podnosi se na obrascu Telemacha i potpisuje se lično u prodajnim objektima Telemacha, lično van poslovnih prostorija Telemacha putem ovlaštenih partnera, .
- 4.3.** Po prijemu Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora Telemach će izvršiti potrebne provjere mogućnosti pružanja usluge. Telemach ima pravo odbiti Zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora, i to posebno u sljedećim slučajevima:
- a) ako na lokaciji priključenja ne postoje tehnički uslovi za priključenje na fiksnu mrežu, odnosno za pružanje fiksnih usluga Telemacha;
 - b) ako Telemach ima razloga sumnjati da će Podnositelj Zahtjeva korištenjem usluga ugrožavati sigurnost javnih komunikacija i/ili ugrožavati zaštitu trećih osoba;
 - c) ako je Podnositelj Zahtjeva, fizičko lice, maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dato;
 - d) ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Podnositelja Zahtjeva, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Podnositelja Zahtjeva, njenoj platežnoj sposobnosti i ovlaštenju ili pravu na zastupanje, nisu tačni ili istiniti ili ako Podnositelj Zahtjeva na zahtjev Telemacha ne pruži sve podatke ili dokumente, uključujući identifikacijskih isprava na uvid potrebne za zasnivanje ugovornog odnosa odnosno identifikacijsku oznaku dodijeljenu od strane Telemacha po osnovi već zaključenog ugovora;
 - e) ako je protiv Podnositelja Zahtjeva pokrenut postupak stečaja ili likvidacije ili ako je Podnositelj Zahtjeva postane nesposoban za plaćanje, prezadužen ili ako po razumnoj ocjeni Telemacha Podnositelj Zahtjeva ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirjenja obveza povjeriocima, osim ako Podnositelj Zahtjeva nakon obavijesti Telemacha, pruži Telemachu zatraženo odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl.;
 - f) ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj Zahtjeva ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge ili ako omogućuje zloupotrebu usluga od strane trećih osoba ili ako je Podnositelj Zahtjeva već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama;
 - g) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva obavlja, ili ima namjeru tržišno obavljati usluge prijenosa, posredovanja ili terminiranja komunikacijskog prometa koristeći za to usluge Telemacha;
 - h) ako postoji sumnja da Podnositelj Zahtjeva pomoću usluga pruža, ili ima namjeru pružati vlastite maloprodajne javne komunikacijske usluge na tržišnoj osnovi, odnosno vršiti daljnju preprodaju usluga pa se u svakom slučaju više ne može smatrati Krajnjim korisnikom usluga u smislu ovih Općih uslova;
 - i) ako postoji sumnja da će usluge biti korištene od strane treće osobe koja nije Podnositelj Zahtjeva;
 - j) ako Podnositelj Zahtjeva nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
 - k) ako postoji bilo kakvo bilo kakvo dospelje, a neizmireno dugovanje prema Telemachu, osim kada Podnositelj Zahtjeva navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana ili ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl.
 - l) ako je Telemach već raskinuo ugovor s Podnositeljem Zahtjeva zbog povreda ugovornih obveza od strane Podnositelja zahtjeva, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te zaštite trećih osoba;
 - m) ako Telemach nesporno utvrdi da je podnositelj Zahtjeva ranije uočen kao izvor prijetnje ili slanja neželjenih elektroničkih poruka/komunikacije u skladu sa važećim propisima;
 - n) ako je Zahtjev podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje Telemach procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje usluga, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja;
 - o) u ostalim slučajevima utvrđenim ovim Općim uslovima ili mjerodavnim propisima.
- 4.4.** Kada se traži uspostava usluge u nekretnini u kojoj ranije nije postojao priključak Telemacha, Podnosilac zahtjeva treba dostaviti dokaze o vlasništvu nad nekretninom ili pribaviti i dostaviti saglasnost vlasnika pisanim ili elektronskim putem prije izvođenja bilo kakvih radova:
- a) fizičko razvođenje kablova kroz ili preko zidova nekretnine,
 - b) bušenje zidova, ugradnja zidnih utičnica, razvod kablova, ili drugi građevinski zahvati,
 - c) dugoročno postavljanje opreme koja ostaje montirana na nekretnini,
 - d) bilo koji drugi razlog koji utvrdi Telemach odnosno ovlaštena lica Telemacha prilikom utvrđivanja tehničkih mogućnosti za realizaciju.

Telemach zadržava pravo da odbije realizaciju usluge ili odgodi instalaciju za uspostavu usluge dok se ne pribavi potrebna saglasnost pisanim ili elektronskim putem vlasnika nekretnine.

- 4.5.** U slučaju odbijanja Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora Telemach donosi odluku u pisanoj formi, te će u roku 15 radnih dana pisanim ili elektronskim putem na e-mail adresu iz Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora ili na drugi način koji je moguće dokazati (npr. putem sms-a na broj telefona iz Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora ili snimljenim telefonskim pozivom, govornim automatom sl.), obavijestiti podnosioca zahtjeva o nepostojanju tehničke mogućnosti za pružanje usluge, navodeći razloge odbijanja zahtjeva.

V. ZAKLJUČIVANJE KORISNIČKOG UGOVORA

- 5.1.** U slučaju prihvatanja Zahtjeva za zaključivanje ugovora, zaključuje se Korisnički ugovor između Telemacha i Krajnjeg korisnika u pisanom obliku i to: (a) na ovlaštenom prodajnom mjestu, ili (b) van poslovnih prostorija Telemacha, ili c) na daljinu, tj. putem telefona.
- 5.2.** Telemach će krajnjim korisnicima, prije zaključivanja ugovora, bez naknade obezbjediti kratak i čitljiv Sažetak ugovora na propisanom obrascu.
- 5.3.** U slučaju sklapanja ugovora van poslovnih prostorija Telemach se obavezuje Krajnjem korisniku, bez odgađanja, dostaviti ugovornu dokumentaciju i Sažetak ugovora na trajnom nosaču na kućnu adresu odnosno adresu sjedišta za Krajnjeg korisnika koji je pravna osoba. Ugovor sklopljen van poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan potpisa ugovora od strane Krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora potpisanog van poslovnih prostorija u roku od 15 (petnaest) dana od zaključenja ugovora.
- 5.4.** U slučaju zaključivanja ugovora na daljinu, putem interneta ili putem telefona Telemach se obavezuje Krajnjem korisniku, bez odgađanja, dostaviti ugovornu dokumentaciju i Sažetak ugovora na Trajnom nosaču. Ugovor zaključen na daljinu smatra se zaključenim kada krajnji korisnik dostavi potvrdu svoje saglasnosti na ugovor. Potvrdu svoje saglasnosti na ugovor Krajnji korisnik daje na način kako je navedeno u ugovornoj dokumentaciji. Saglasnost za sklapanje ugovora Telemach može se tražiti pisano putem pošte, putem e-mail adrese navedene u Zahtjevu korisnika za zaključivanje ugovora, putem sms-a sa mobilnog broja korisnika navedenog u Zahtjevu korisnika za zaključivanje ugovora ili putem korisničkog portala Krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaključenja Ugovora.
- 5.5.** Sastavni dio korisničkog ugovora čine ovi Zahtjev za zaključenje ugovora i Sažetak ugovora, Opći uslovi poslovanja, Posebni uslovi korištenja ugovorenih usluga ako postoje za konkretnu uslugu, Cjenovnik usluga, koji su važeći u trenutku zaključivanja ugovora i sve izmjene i dopune navedenih dokumenata koje su izvršene u skladu s odredbama ovih Općih uslova i primjenjivih propisa.
- 5.6.** Sastavnim dijelom Korisničkog ugovora smatraju se elektronski zapisi iz evidencije Telemacha za aktiviranje i deaktiviranje usluge elektronskim putem (SMS poruka, poziv na broj, web-stranica, e-mail i sl.). Krajnji korisnik je svjestan da upućivanje SMS poruka, poziva, e-mailova i sl. sa broja ili e-maila ili iz registrovanog računa kod Telemacha se smatra validnim za Telemach i da je Krajnji korisnik dužan da onemogući pristup tim tehnologijama neovlaštenim licima.
- 5.7.** Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove krajnjem korisniku ili trećoj strani, u slučaju kada Krajnji korisnik nije sam poduzeo radnje za pokretanje navedene usluge, Telemach može uključiti samo na zahtjev krajnjeg korisnika. Ovo se ne odnosi na puštanje novih funkcionalnosti, kojima se poboljšavaju mogućnosti korištenja postojećih usluga, o čemu će krajnji korisnik prethodno biti obaviješten.

VI. USPOSTAVA USLUGE

- 6.1.** Ukoliko je utvrdio da postoje tehničke mogućnosti Telemach će najkasnije u roku od 45 (četrdeset pet) radnih dana, od dana potpisivanja Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora uspostaviti zatraženu uslugu.
- 6.2.** Rok za uspostavu usluge iz prethodnog člana ne teče ako je na lokaciji Krajnjeg korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju Priključne tačke, zbog radnji Krajnjeg korisnika koje su utjecale na nepravodobnu realizaciju, ako Krajnji korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a Telemach je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi/mreži.
- 6.3.** U slučajevima svakog naknadnog Zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene ugovora koji se odnosi na nadogradnju već postojeće usluge ili ugovaranja nove usluge kod Telemacha, rok za realizaciju Zahtjeva iznosi 15

(petnaest) dana, a rokovi teku od dana sklapanja izmijenjenog Korisničkog ugovora ili aneksa ugovora. U slučajevima sklapanja ugovora za nove usluge koje uključuju izmjenu tehnologije pružanja usluge, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 45 (četrdeset pet) dana. Navedena odredba ne odnosi se na Krajnje korisnike pravna lica za koje se primjenjuje samo rok od 45 (četrdeset pet).

- 6.4.** Uspostavom usluge smatra se priključenje Terminalne opreme na fiksnu mrežu na lokaciji priključenja kako je navedena na Zahtjevu, odnosno omogućavanje korištenja usluga Krajnjem korisniku u slučaju korištenja usluga van mreže Telemacha. Uspostavom usluge počinje obračun i naplata usluge u skladu sa ovim Općim uslovima.
- 6.5.** Za uspostavu usluge putem postojeće instalacije u objektu Krajnjeg korisnika, Krajnji korisnik je odgovoran za ispravnu instalaciju, potrebno napajanje, kao i održavanje iste u ispravnom stanju. Ako se slučaju prilikom uspostave usluge utvrdi da Krajnji korisnik nema ispravnu instalaciju ili da ista ne zadovoljava tehničke standarde ili nema uopće provedenu instalaciju, Telemach će ponuditi Krajnjem korisniku uslugu ugradnje instalacije prema cijenama iz Cjenovnika. U slučaju da Krajnji korisnik ne prihvati ponudu za ugradnju instalacija, Telemach će ga pisanim putem ili elektronskim putem na e-mail adresu iz Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora ili na drugi način koji je moguće dokazati (npr. putem sms-a na broj telefona iz Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora ili snimljenim telefonskim pozivom, govornim automatom sl.) obavijestiti da ne postoje tehničke mogućnosti za uspostavu usluge.
- 6.6.** Telemach može trajno prekinuti pružanje usluga po Korisničkom ugovoru i raskinuti ugovor Krajnjeg korisnika ako njegove instalacije nisu u skladu sa propisima ili predstavljaju opasnost za stvaranje smetnji u mreži Telemacha, a ako Krajnji korisnik ne prilagodi svoje instalacije tehničkim zahtjevima ili ako Telemach utvrdi da komunikacijski priključak Krajnjeg korisnika stvara smetnje u mreži Telemacha ili omogućava nedozvoljenu upotrebu mreže ili opreme koju je Krajnji korisnik dobio prilikom sklapanja Korisničkog ugovora, a sve shodno članu 12.5.
- 6.7.** Krajnji korisnik osigurava vlastitu opremu (personalni računar, laptop, smartphone itd...) sa odgovarajućim certificiranim i licenciranim softverskim i hardverskim elementima koji su kompatibilni za rad na mreži Telemacha povezujući se na terminalnu opremu instaliranu od strane Telemacha na adresi korisnika. Telemach vrši instalaciju terminalne i druge opreme u zavisnosti od ugovorenog tipa servisa. Telemach ne odgovara za štetu koja može nastati zbog neprikladne, nepravilne ili neodgovarajuće upotrebe opreme od strane Krajnjeg korisnika. Telemach ne odgovara za bilo kakvu štetu, mogući prekid ili smetnje u odvijanju usluge i troškove koje Krajnji korisnik može imati zbog softverskih, hardverskih ili bilo kojih drugih problema na vlastitoj opremi koju koristi a za koju Telemach ne snosi odgovornost.
- 6.8.** Krajnji korisnik zaključenjem Korisničkog ugovora potvrđuje da je upoznat i slaže se da oprema koju dobije na korištenje za prijem usluga može vršiti emitovanje bežične mreže (WiFi ili Bluetooth) prema usvojenim svjetskim standardima dozvoljenog radio zračenja a u svrhu korištenja ugovorenih usluga.
- 6.9.** Predstavnik Telemacha, koji vrši priključenje opreme, izvršit će pregled neophodnih uslova za smještaj iste, kao i provjeru adekvatnosti napajanja električnom energijom. Smatra se da je oprema ustupljena na korištenje Krajnjem korisniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcioniše i omogućava korištenje usluge u trenutku uspostavljanja usluge na adresi Krajnjeg korisnika. Od tog trenutka rizik čuvanja i pravilnog korištenja opreme preuzima Krajnji korisnik, dok je njeno redovno održavanje u nadležnosti Telemacha sve dok traje Korisnički ugovor.

VII. TRAJANJE I PRODUŽENJE VAŽENJA KORISNIČKOG UGOVORA

- 7.1.** Korisnički ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost zaključivanja ugovora s obaveznim periodom trajanja.
- 7.2.** Obavezni period trajanja Korisničkog ugovora, zaključenog između Krajnjeg korisnika i Telemacha iznosi 24 mjeseca, s tim da Telemach nudi i opciju zaključenja ugovora sa obaveznim periodom trajanja 12 mjeseci.
- 7.3.** Obavezni period trajanja Korisničkog ugovora iz prethodnog člana ne primjenjuje se na posebno zaključen ugovor za priključak na mreže, naročito na mreže vrlo visokog kapaciteta, koji uključuju plaćanje na rate i ne uključuju terminalnu opremu.
- 7.4.** Automatsko produženje obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora nije dopušteno. Istekom obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora, Telemach je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u Korisničkom ugovoru u skladu s važećim Općim i/ili posebnim uslovima i Cjenovnikom.
- 7.5.** Obavezno trajanje ugovora za usluge vezane u paket, Telemach neće produžiti, u slučaju naknadnog ugovaranja

dodatnih usluga.

- 7.6.** Telemach će u roku ne kraćem od 30 dana prije isteka obaveznog perioda trajanja na koji je Korisnički ugovor zaključen, obavijestiti Krajnjeg korisnika da obavezni period trajanja ugovora prestaje, a na način definiran članom 18.6 ovih Općih uslova.
- 7.7.** Aneks za produženje obaveznog perioda trajanja Korisničkog ugovora može se zaključiti na jedan od načina predviđenih u članu 5.1. za zaključenje osnovnog Ugovora.

VIII. PRIJENOS KORISNIČKOG UGOVORA

- 8.1.** Korisnički ugovor može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi korisnik nastavi s korištenjem usluge na istoj lokaciji preko istih priključaka na mrežu.
- 8.2.** Pod prijenosom korisničkog ugovora podrazumijeva se prijenos svih prava i obaveza iz Korisničkog na treće lice.
- 8.3.** Telemach je dužan prenijeti ugovor pod uslovom da novi korisnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje ugovornog odnosa.
- 8.4.** Prijenos ugovora izvršit će se na zahtjev prethodnog Krajnjeg korisnika, te uz pisani pristanak novog Krajnjeg korisnika u roku od 3 (tri) radna dana od dana zaprimanja potpunog Zahtjeva za prijenos ugovora prihvaćenog od strane Telemacha. U navedenom roku Telemach je ovlašten poduzeti u pogledu novog Krajnjeg korisnika sve radnje na koje je inače ovlašten ovim Općim uslovima u pogledu zasnivanja ugovora.
- 8.5.** Zahtjev za prijenos korisničkog ugovora podnosi se na obrascu dostupnom na prodajnim mjestima Telemacha, a podnosi se lično na prodajnim mjestima Telemacha ili putem pošte na adresu: Džemala Bijedića 216, 71 210 Ilidža.
- 8.6.** Kranji korisnik koji podnosi Zahtjev za prijenos korisničkog ugovor dužan je izmiriti cjelokupno dugovanje koje je fakturisano na dan podnošenja Zahtjeva za prijenos korisničkog ugovora.
- 8.7.** U slučaju smrti korisnika ili prestanka postojanja pravnog lica, nasljednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sljedbenik može Telemachu podnijeti zahtjev za prijenos ugovora ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne tačke mreže i broja.

IX. PRESELJENJE USLUGE

- 9.1.** Kranji korisnik ne može samostalno vršiti prijenos usluge i korisničke opreme na drugu lokaciju u odnosu na onu za koju je potpisan Korisnički ugovor. Ukoliko Kranji korisnik želi da koristi usluge Telemacha na drugoj lokaciji dužan je podnijeti Telemachu pisani zahtjev za preseljenje korisničke opreme na drugu lokaciju.
- 9.2.** Ukoliko postoje tehničke mogućnosti, Telemach će izvršiti preseljenje usluge u roku od 15 (petnaest) radnih dana od prijema zahtjeva Krajnjeg korisnika za preseljenje, a Kranji korisnik je dužan osigurati da je prenesena kompletna oprema sa ranije lokacije kako bi se realizovalo preseljenje usluge na novu lokaciju. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za preseljenje usluge, Telemach će obavijestiti Krajnjeg korisnika o tehničkoj nemogućnosti pisanim ili elektronskim putem na e-mail adresu iz Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora ili na drugi način koji je moguće dokazati (npr. putem sms-a na broj telefona iz Zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora ili snimljenim telefonskim pozivom, govornim automatom sl.) u roku 15 dana od dana prijema zahtjeva Krajnjeg korisnika za preseljenje.
- 9.3.** Kranji korisnik će u svrhu preseljenja dostaviti Telemachu odgovarajuće valjane dokaze o opravdanosti zatraženog preseljenja (dokaz o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta ili sl.), pri čemu Telemach ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ako Kranji korisnik isto ne dostavi. Ako u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja usluge Kranji korisnik zatraži raskid ugovora, a Telemachu ne dostavi valjani dokaz o opravdanosti zatraženog preseljenja, Telemach pridržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora, u suprotnome se naknada za prijevremeni raskid neće naplatiti.
- 9.4.** Telemach je ovlašten naplatiti Krajnjem korisniku naknadu za preseljenje određenu važećim Cjenovnikom usluga Telemacha.
- 9.5.** Ukoliko Kranji korisnik koristi uslugu telefonije kao samostalnu uslugu i/ili dio paketa usluga, a želi preseljenje usluge i korisničke opreme u drugi kanton ili entitet, Telemach je dužan obavijestiti Krajnjeg korisnika da prijenos telefonskog broja nije moguć na područje drugog kantona ili entiteta i obavijestiti ga da je dužan raskinuti Korisnički

ugovor i vratiti korisničku Opremu, te ukoliko želi nastaviti koristiti usluge Telemacha da mora potpisati novi Korisnički ugovor i zadužiti novu Opremu. Navedeno se odnosi i na slučaj da Korisnik želi preseljenje korisničke opreme na lokaciju koja podrazumijeva i promjenu tehnologije pružanja usluge.

X. PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGE I MIROVANJE

- 10.1.** Telemach može privremeno obustaviti pružanje usluge krajnjem korisniku, i to:
- a) ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana;
 - b) ako Krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži, o čemu je krajnji korisnik upozoren pisanim putem - do 15 dana;
 - c) ako nastupe tehničke smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni terminalni uređaji ili na terminalnom uređaju koji je u nadležnosti Telemacha - do otklanjanja smetnji;
 - d) ako se izvode radovi u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni uređaji - do završetka radova;
 - e) ako Krajnji korisnik ne izmiri dugovanja za obavljene elektronske komunikacijske usluge ni u roku od 15 dana od dostavljanja opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen;
 - f) ako se utvrdi da Krajnji korisnik vrši zloupotrebu usluge - do 15 dana;
 - g) ako Krajnji korisnik zloupotrebljava pravo na kontakt sa službom za korisnike Telemacha na način koji ometa rad službe za korisnike, uzrokuje nerazmjerno opterećenje sistema i radnika, te uključuje neprimjereno ponašanje. Zloupotrebom prava kontakt sa službom smatrat će se naročito: i) Neosnovano i/ili učestalo kontaktiranje službe za korisnike bez stvarnog razloga, koje uzrokuje nerazmjerno opterećenje resursa Telemacha; ii) Ponavljajuće i namjerno prijavljivanje neistinitih ili već riješenih problema, iii) Vrijeđanje, omalovažavanje, upućivanje prijetnji, zastrašivanje ili drugo neprimjereno ponašanje prema radnicima Telemacha ili osobama angažovanim u pružanju korisničke podrške. - do 15 dana uz prethodno pisano upozorenje uz navođenje konkretnih postupanja koja se smatraju zloupotrebom prava kontakt sa službom za korisnike sa molbom da sa takvim ponašanjem prestane uz upozorenje da ako nastavi će biti privremeno obustavljeno pružanje usluga u roku 15 dana, te upozorenjem da ako i nakon privremenog obustavljanja pružanja usluga nastavi sa zloupotrebom prava kontakta sa službom za korisnike, Telemach ima pravo raskinuti Korisnički ugovor zbog krivice Krajnjeg korisnika,
 - h) ako Krajnji korisnik samostalno izvrši prijenos Korisničke opreme bez podnošenja zahtjeva za preseljenje u skladu sa članom 9.1. ovih Općih uslova - do 15 dana uz upozorenje da ako za vrijeme trajanja privremenog obustavljanja pružanja usluga ne podnese zahtjev za preseljenje, Telemach ima pravo raskinuti Korisnički ugovor zbog krivice Krajnjeg korisnika,
 - i) u svim ostalim slučajevima privremenog obustavljanja pružanja usluge određenim u ovim Općim uslovima ili odgovarajućim propisima – do propisanog roka.
- 10.2.** Telemach će u najkraćem mogućem roku, obavijestiti Krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremene obustave pružanja usluge Krajnjem korisniku.
- 10.3.** Za vrijeme trajanja privremene obustave pružanja usluge, Krajnjem korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike Telemacha.
- 10.4.** Po prestanku razloga za privremeno obustavljanje pružanja usluga, Telemach će ponovo omogućiti korištenje usluga Krajnjem korisniku.
- 10.5.** Telemach će krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade, privremeno obustaviti pružanje usluge jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca (mirovanje usluge). U Posebnim uslovima, Telemach može utvrditi i duži rok privremenog isključenja prema zahtjevu Krajnjeg korisnika.
- 10.6.** Krajnji korisnik pravo na podnošenje ponovnog zahtjeva za privremenu obustavu pružanja usluge isključenje ostvaruje najranije po isteku šest mjeseci od dana ponovnog uključanja korisničke opreme/usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Krajnjeg korisnika.
- 10.7.** Za vrijeme privremene obustave pružanja usluge na zahtjev Krajnjeg korisnika, Krajnji korisnik ne plaća mjesečnu naknadu za usluge, niti teče obavezni period trajanja ugovora, što znači da ukoliko se Krajnji korisnik obavezao na obavezni period trajanja ugovora za bilo koje usluge Telemacha, isti se produžava za period u kojem je Krajnji korisnik bilo privremeno obustavljeno pružanje usluge na zahtjev Krajnjeg korisnika. Po isteku razdoblja privremene obustave pružanja usluge na zahtjev Krajnjeg korisnika, Telemach će automatski omogućiti korištenje usluga Krajnjeg korisnika.
- 10.8.** Telemach ima pravo naplatiti Krajnjem korisniku naknadu za ponovno uključanje, a cijena Usluge ponovnog

uključenja utvrđuje se Cjenovnikom usluga, osim u slučaju privremenog obustavljanja pružanja usluge zbog tehničke smetnje u javnoj elektronskoj komunikacijskoj na koju su priključeni terminalni uređaji ili na terminalnom uređaju koji je u nadležnosti Telemacha ili ako se izvode radovi u javnoj elektronskoj komunikacijskoj mreži na koju su priključeni uređaji.

XI. PRESTANAK KORISNIČKOG UGOVORA

- 11.1.** Ugovor između krajnjeg korisnika i Telemacha javnih elektronskih komunikacijskih usluga prestaje važiti:
- a) smrću krajnjeg korisnika koji je fizičko lice;
 - b) prestankom postojanja krajnjeg korisnika koji je pravno lice;
 - c) pokretanjem stečajnog postupka ili postupka likvidacije Krajnjeg korisnika koji je pravno lice osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Krajnjeg korisnika ili ako ne zatraži prijenos ugovora na način kako je to predviđeno ovim Općim uslovima. Krajnji korisnik nad kojim je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obavezan je platiti sva potraživanja Telemacha koja nastanu do trenutka trajnog isključenja;
 - d) raskidom korisničkog ugovora u skladu sa odjeljkom 12. ovih Općih uslova poslovanja.
- 11.2.** Nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva Krajnjeg korisnika koji je fizičko lice obavezni su Telemachu dostaviti dokaz o smrti krajnjeg korisnika. Ako nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, nakon smrti krajnjeg korisnika, nastave koristiti usluge sadržane u njegovom Korisničkom ugovoru, obavezni su od Telemacha zatražiti prijenos korisničkog ugovora na svoje ime. U slučaju da nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, ne postupe na način da zatraže prijenos korisničkog ugovora, a nastave koristiti usluge sadržane u Korisničkom ugovoru preminulog Krajnjeg korisnika, Telemach će biti ovlašten teretiti iste za naknadu materijalne štete.
- 11.3.** U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka Krajnjeg korisnika koji je pravno lice, stečajni upravitelj odnosno likvidator obavezan je obavijestiti Telemach u pisanom obliku o pokretanju stečajnog i likvidacijskog postupka u roku od 30 (trideset) dana od dana pokretanja ovih postupaka. U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka Krajnjeg korisnika, osoba koja nastavlja koristiti uslugu putem istog korisničkog broja ili linije mora podnijeti zahtjev Telemachu za promjenu imena u naslovu Krajnjeg korisnika.

XII. RASKID KORISNIČKOG UGOVORA I NAKNADA ZA RASKID UGOVORA PRIJE ISTEKA ROKA

- 12.1.** Krajnji korisnik može zatražiti raskid ugovora na isti način, odnosno putem istih kanala putem kojih je omogućeno sklapanje ugovora, što uključuje i raskida ugovora elektronskim putem i putem telefona. Zahtjev za raskid ugovora može se podnijeti lično a) pisanim putem na propisanom obrascu na ovlaštenom prodajnom mjestu Telemacha, b) slanjem svojeručno potpisanog obrasca ili pisane izjave o raskidu ugovora poštom na adresu Telemacha: Džemala Bijedića broj 216, 71 210 Ilidža ili c) elektronskim putem na adresu info@telemach.ba i ili pozivom Telemach Službi za korisnike na broj 1360.

U slučaju raskida ugovora putem svojeručno potpisane izjave Krajnjeg korisnika o raskidu ugovora, ista mora sadržavati ime i prezime Krajnjeg korisnika ili ovlaštene osobe u pravnom licu, broj lične karte Krajnjeg korisnika, identifikacijsku oznaku ugovora koji se raskida (koji je vidljiv na računu i/ili ugovoru) te adresu priključka ili korisnički broj. Iznimno, izjava Krajnjeg korisnika dostavljena elektronskim putem ne mora biti vlastoručno potpisana ako sadrži sve navedene podatke, pod uslovom da Krajnji korisnik istu dostavlja s ranije potvrđene kontakt adrese elektroničke pošte od strane Krajnjeg korisnika, a koja se koristi u svrhu izvršavanja obaveza iz ugovora.

U slučaju raskida ugovora putem telefona Krajnji korisnik je obavezan, uz datu izričitu izjavu o raskidu ugovora, nedvojbeno se identificirati putem imena i prezimena, broja lične karte i identifikacijske oznake ugovora koji se raskida (koji je vidljiv na računu i/ili ugovoru), te adresu priključka ili korisnički broj.

- 12.2.** U slučaju kada je ugovor zaključen na daljinu ili van poslovnih prostorija Telemacha Krajnji korisnik je ovlašten raskinuti ugovor, ne navodeći razlog, u skladu i u roku iz članova 5.3. i 5.4. ovih Općih uslova.
- 12.3.** Zahtjeva za prijenos telefonskog brojeva u javnoj telefonskoj mreži Bosne i Hercegovine predstavlja ujedno i konačni zahtjev za raskidanje postojećeg korisničkog odnosa za telefonsku uslugu, osim ako Krajnji korisnik izričito ne zahtjeva nastavak pružanja telefonske usluge pod drugim korisničkim brojem.
- 12.4.** Kada krajnji Korisnik zatraži raskid Korisničkog ugovora, Telemach će u skladu sa članom 12.1. ovih Općih uslova omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja Telemacha prema Krajnjem korisniku u otkaznom roku od 10 radnih dana od dana u koji je raskid zatražen.

- 12.5.** Telemach ima pravo da trajno isključi Krajnjeg korisnika i raskine Korisnički ugovor i:
- a) ako krajnji Korisnik ili drugo lice ponovi ili nastavi da vrši istu vrstu zloupotrebe usluge ili postupanja suprotnog ovim Općim uslovima, nedozvoljeno ponašanje ili zloupotrebe prava kontakt sa službom za korisnike Telemacha i nakon što mu je jednom privremeno obustavljeno pružanje usluga iz istih razloga;
 - b) ako Krajnji korisnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog obustavljanja pružanja usluga;
 - c) ako Krajnji korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog obustavljanja pružanja usluga;
 - d) ako Krajnji korisnik ne izmiri dospelje, a nesporno dugovanje za obavljene elektronske komunikacijske usluge u roku od 30 dana od dana privremenog obustavljanja pružanja usluga iz razloga neizmirenja dugovanja;
 - e) ako Krajnji korisnik više nema adresu gdje Telemach posjeduje svoju infrastrukturu i može pružiti uslugu, a Krajnji korisnik nije raskinuo ugovor.

Telemach je dužan, u slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme i raskida ugovora, u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada će nastupiti raskid ugovora.

- 12.6.** Korisničkim ugovorom se može utvrditi da, ukoliko Krajnji korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivicom Krajnjeg korisnika prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, Krajnji korisnik je dužan platiti troškove:
- a) mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora; ili
 - b) naknadu u visini razlike između pune cijene i svih vrsta popusta ostvarenih na usluge i opremu, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Krajnjeg korisnika.
- 12.7.** U slučaju raskida Korisničkog ugovora prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, Telemach će u svako vrijeme, bez odgode, a najkasnije u roku od 3 (slovima: tri) radna dana, u zatraženom obliku dati informaciju Krajnjem korisniku o iznosu dugovanja, te načinu uplate dugovanja. Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektronskim putem. Informacija o iznosu dugovanja će sadržavati datum obračuna, datum početka i kraja ugovorne obaveze, podatak o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora.
- 12.8.** U slučaju izmjene općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga, cijena, koji su u potpunosti nepovoljniji za Krajnjeg korisnika, Krajnji korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen, bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a od strane Krajnjeg korisnika uplaćenog novčanog iznosa, u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja iz člana 18.1. ovih Općih uslova.
- 12.9.** U slučaju da je izmjena cijena posljedica regulatornih obaveza, izmjene veleprodajne cijene na koje Telemach nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, Krajnji korisnik nema pravo na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa.

XIII. INFORMACIJE O MOGUĆNOSTI POZIVANJA BROJEVA HITNIH SLUŽBI I O OGRANIČENJIMA POZIVA PREMA TIM BROJEVIMA

- 13.1.** Telemach će omogućiti svim Krajnjim korisnicima pozive na brojeve za hitne službe u Bosni i Hercegovini (službe hitne pomoći, policije, vatrogasne i ostale hitne službe) u skladu s Planom brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini, i to bez naknade i bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja u skladu sa primjenjivim propisima.
- 13.2.** Krajnjim korisnicima s invaliditetom omogućuje se pristup hitnim službama putem komunikacijskih kanala na način koji je jednak pristupu drugih Krajnjih korisnika.
- 13.3.** Telemach prioritarno rješava eventualne kvarove ili smetnje vezane za uslugu poziva na brojeve za hitne službe u Bosni i Hercegovini, koje mogu nastati zbog potencijalnih prekida rada mrežnih elemenata, kvara softverskog sistema, prekida veze između Telemacha i nadležnog regionalnog centra ili zbog značajno povećanog broja poziva na hitne brojeve uslijed vanrednih događaja. Krajnji korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat da korištenje telefonskih usluga, uključujući pozive na brojeve za hitne službe, nije moguće u slučaju kvara ili smetnji u napajanju električne mreže, internet konekcije ili terminalne opreme. Obavljanje poziva na brojeve za hitne službe u Bosni i Hercegovini može biti onemogućeno uslijed kvara ili prekida primarnih i alternativnih dijelova mrežnih elemenata izvršioca. Korisnik potvrđuje da zna da je digitalna telefonija prikladna za telefonske pozive vezane za zaštitu zdravlja i života ljudi kao sekundarni komunikacioni kanal.

- 13.4.** Zabranjena je svaka zloupotreba poziva prema brojevima za hitne službe u Bosni i Hercegovini, što posebno obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.
- 13.5.** Ako se utvrdi da je Krajnji korisnik usluga počinio zloupotrebu poziva iz ovog člana, Telemach će, na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe, privremeno obustaviti pružanje usluge za Krajnjeg korisnika za kojeg se utvrdi počinjenje te zloupotrebe, i to u trajanju od 7 (sedam) dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju, kao i upućivanja odlaznih na brojeve za hitne službe u Bosni i Hercegovini. Ako Krajnji korisnik, u razdoblju od jedne godine od dana privremenog isključenja, počinu novu zloupotrebu poziva prethodnog člana, na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe njegova terminalna oprema privremeno će se isključiti u trajanju od 30 (trideset) dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju, kao i upućivanja odlaznih poziva na brojeve za hitne službe u Bosni i Hercegovini. Ako Krajnji korisnik, za vrijeme ili nakon isteka rokova iz ovoga člana, ponovno počinu zloupotrebu poziva iz prethodnog člana, na temelju pisanog zahtjeva nadležne hitne službe Telemach će ga trajno isključiti te raskinuti ugovor u skladu s odredbama člana 12.5 ovih Općih uslova.
- 13.6.** Primjena mjera iz prethodnog člana Općih uslova ne isključuje odgovornost Krajnjeg korisnika usluga u skladu s općim i posebnim propisima o prekršajnoj i krivičnoj odgovornosti.

XIV. ODREDBE O PRAVIMA I OBAVEZAMA KORISNIKA U VEZI KORISNIČKOG BROJA

- 14.1.** Pri zasnivanju korisničkog odnosa za telefonsku uslugu, Telemach dodjeljuje Krajnjem korisniku korisnički broj iz raspona brojeva koje je Agencija dodijelila Telemachu kao operateru.
- 14.2.** U slučaju promjene korisničkog broja zbog izmjene Plana brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini, Telemach je obavezan obavijestiti Krajnjeg korisnika o promjeni broja u roku od najmanje 60 dana prije obavljene promjene ako je Krajnji korisnik pravno lice, odnosno najmanje 30 dana prije obavljene promjene ako je Krajnji korisnik fizičko lice. Telemach Krajnjem korisniku dostavlja obavještenje na način kako je definirano članom 18.6. ovih Općih uslova.
- 14.3.** Promjena korisničkog broja može se izvršiti po zahtjevu Krajnjeg korisnika, podnošenjem pisanog zahtjeva Telemachu na Obrascu koji stavljaju na raspolaganje korisnicima telefonskih brojeva u javnoj telefonskoj mreži Bosne i Hercegovine, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, za šta Telemach može naplatiti odgovarajuću naknadu definiranu Cjenovnikom. Obrazac Zahtjev za promjenu telefonskog broja nalazi se na internet stranci i ovlaštenim prodajnim mjestima, a može se podnijeti a) na ovlaštenom prodajnom mjestu ili b) putem pošte na adresu Džemala Bijedića 216, 71 210 Ilidža.
- 14.4.** Telemach će na zahtjev Krajnjeg korisnika prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenom broju, prije uspostave poziva, kratkom govornom porukom (do četiri sekunde) na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u BiH, obavijestiti pozivaoca da se uspostavlja poziv prema prenesenom broju, nakon čega će se čuti dvosekundni zvučni signal. Govorna poruka i zvučni signal se ne tarifiraju.
- 14.5.** Krajnji korisnik može lično ili putem e-maila (sa adrese koja je registrovana prilikom zaključenja ugovora) besplatno zatražiti isključenje govorne poruke i zvučnog signala prethodnog člana ovih Općih uslova.
- 14.6.** Telemach je obavezan dva puta u toku kalendarske godine obavještavati svoje Krajnje korisnike, uz telefonski račun ili SMS porukom, o mogućnosti podnošenja zahtjeva za uključivanje govorne poruke iz prethodnog člana ovih Općih uslova.
- 14.7.** Krajnji korisnik koji koristi usluge drugog operatera koji pruža javne telefonske usluge u fiksnoj mreži na području Bosne i Hercegovine može prenijeti fiksni telefonski broj iz mreže drugog operatera u mrežu Telemacha, odnosno zadržati svoj postojeći broj, a u skladu sa procedurama, pravilima i drugim aktima propisuje Regulatorna agencija za komunikacije BiH.
- a) Telemach će na zahtjev Krajnjeg korisnika koji ima zaključen ugovor sa Telemachom omogućiti da, u slučaju promjene operatera davaoca usluge, servisa ili lokacije priključka, zadrži postojeći telefonski broj: za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada korisnik podnosilac zahtjeva;
- b) za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji u BiH.
- 14.8.** Kada je Telemach primalac zahtjeva za prijenos broja dužan je da provjeri da li je broj prenosiv, kao i validnost podataka navedenih u zahtjevu u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtijeva prijenos. Ovo uključuje i provjeru da li je Krajnji korisnik priložio potvrdu o izmirenju dugovanja prema operateru davaocu broja. Operator davalac broja dužan je na zahtjev korisnika besplatno izdati potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od tri radna dana od dana zaprimanja takvog zahtjeva. Pod izmirenjem dugovanja prema operateru davaocu broja smatra se

izmirenje dugovanja na ime usluga pruženih putem telefonskog broja za koje se podnosi zahtjev za prijenos broja, a koja su nastala do momenta podnošenja zahtjeva za prijenos broja.

- 14.9.** Ukoliko nema smetnji za prijenos telefonskog broja, Zahtjev za prijenos telefonskog broja će se provesti bez odgađanja. Nalog za prijenos broja izvršava se na dan koji je određen ugovorom zaključenim između Krajnjeg korisnika i operatora primaoca broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati, s tim da su do tog momenta operativne baze podataka operatora ažurirane podatkom o prenesenom broju od strane centralne administrativne baze podataka prenesenih brojeva. Period, u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed provođenja operacije prijenosa, ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prijenosu broja između korisnika i operatora primaoca broja.
- 14.10.** U slučaju da se traženi broj ne može prenijeti iz nekog od razloga predviđenih pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH, ili će doći do kašnjenja u prijenosu broja, Telemach je dužan, u roku od najviše tri radna dana od dana prijema zahtjeva, pisanim putem obavijestiti operatora primaoca broja o razlozima nemogućnosti ili kašnjenja prijenosa broja.
- 14.11.** Telemach nije obavezan omogućiti prijenos broja ako:
- podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prijenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
 - podnosilac zahtjeva nije korisnik broja za koji se traži prijenos, niti je opunomoćenik korisnika tog broja;
 - broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenosivost je privremeno isključen;
 - tokom realizacije prijenosa broja ustanovi se zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljnjem pravu na korištenje broja;
 - ako se broj već nalazi u postupku prijenosa.
- 14.12.** Nakon što je operator primalac broja uputio nalog za prijenos broja operatoru davaocu broja, sve do momenta obavljenog prijenosa Krajnji korisnik davaoca broja može odustati od podnesenog zahtjeva. U tom slučaju, Krajnji korisnik davaoca broja je dužan operatoru primaocu broja najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prijenosa broja podnijeti pisanu izjavu o odustajanju od zahtjeva, pri čemu je dužan da dokaže jednu od sljedećih činjenica:
- da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o zadržavanju korisničkog odnosa;
 - da je podnio zahtjev za prijenos broja kod drugog operatora koji nije davaoca broja i o tome pisanim putem obavijestio operatora davaoca broja;
 - da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o raskidu korisničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen zahtjev ne namjerava više koristiti.
- 14.13.** Korisnik koji je izvršio prijenos broja ne može ponovo tražiti prijenos broja u periodu kraćem od tri mjeseca od dana posljednjeg prijenosa broja.
- 14.14.** Telemach će na upite Krajnjih korisnika omogućiti davanje informacija o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema tim brojevima putem zvanične Internet stranice i kontakt centra sa brojem telefona 0800 31111.
- 14.15.** Telemach nudi uslugu prikazivanja pozivajućeg broja, te omogućava Krajnjem korisniku da na jednostavan način i besplatno zabrani prikaz njegovog broja za svaki pojedinačni poziv ili za sve pozive. Način korištenja usluge i aktivacije i deaktivacije iste dostupan je putem zvanične Internet stranice pod stavkama [Aktivacija naprednih funkcija upisivanjem kodova putem telefonskog aparata](#).

XV. JAVNI IMENIK

- 15.1.** Telemach kao operater koji pruža javno dostupne elektronske komunikacijske usluge između osoba koje koriste numeraciju, dužan je sačiniti i redovno ažurirati javni telefonski imenik svojih Krajnjih korisnika, a koji mora biti javno dostupan svim korisnicima u elektronskom obliku (operater je obavezan objaviti imenik u elektronskoj formi na svojoj Internet stranici koji će omogućiti upotrebu zasnovanu na funkcijama pretraživanja).
- 15.2.** Uključivanje ličnih podataka (ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, adresa i pretplatnički broj) u javni telefonski imenik je moguće samo uz izričiti pristanak Krajnjih korisnika.
- 15.3.** Telemach kao operater koji pruža javno dostupne elektronske komunikacijske usluge između osoba koje koriste numeraciju, dužan je svim Krajnjim korisnicima obezbjediti davanje informacija o brojevima Krajnjih korisnika putem telefona 0800 31111.
- 15.4.** Telemach će bez naknade, obavijestiti Krajnje korisnike, prije upisa njihovih ličnih podataka u javni imenik, o svrsi imenika, dostupnosti ličnih podataka preko usluge obavještenja, te o mogućnostima za pretragu ličnih podataka

od strane trećih lica preko funkcije pretrage u elektronskoj formi imenika.

- 15.5.** Telemach krajnjem korisniku, čiji se lični podaci nalaze u javno dostupnom telefonskom imeniku, omogućiti provjeru ili ispravku podataka, kao i brisanje ličnih podataka iz javno dostupnog telefonskog imenika, na jednostavan način i bez naknade.
- 15.6.** Telemach će pribaviti dodatni pristanak krajnjeg korisnika prije omogućavanja upotrebe podataka iz imenika, za bilo koju svrhu javnog imenika koja nije pretraživanje ličnih podataka na osnovu imena i prezimena ili naziva krajnjeg korisnika ili minimuma drugih njegovih identifikacionih oznaka.
- 15.7.** Odredbe članova 15.4. i 15.5. primjenjuju se na krajnje korisnike koji su fizička lica. Pravna lica ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za osnovnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik.

XVI. CIJENE USLUGA I USLOVI PLAĆANJA

- 16.1.** Cijene usluga, kao i sve druge naknade na koje Telemach ima pravo na temelju ovih Općih uslova i pozitivnih propisa, utvrđene su Cjenovnikom koji je na snazi u vrijeme korištenja usluga.
- 16.2.** Telemach je ovlašten mijenjati Cjenovnik, objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen, zakonom propisan i pristupačan način. Cjenovnik će biti dostupan na svakom ovlaštenom Telemach prodajnom mjestu i na Internet stranici Telemacha.
- 16.3.** Cjenovnikom usluga mogu se predvidjeti, uvesti, promijeniti ili ukinuti posebni korisnički paketi, modeli kao i dodatne usluge, promijeniti ili ukinuti brzine prijenosa, pojedine usluge ili uslovi za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Krajnjim korisnicima u skladu sa važećim propisima (izmjene koje su isključivo u korist Krajnjeg korisnika mogu se primijeniti bez odgađanja). Ako su izmjene općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga i cijena usluga u potpunosti nepovoljniji za Krajnjeg korisnika, postojeći Krajnji korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena veleprodajnih cijena na koje Telemach nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija.
- 16.4.** U slučaju ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga, Telemach će obavijestiti Krajnjeg korisnika usluge na način definiran članom 18.6. ovih Općih uslova, najmanje 30 dana prije takvog namjeravanog ukidanja, te mu ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.
- 16.5.** Cijena priključne takse prilikom prvog priključenja je jednokratna naknada za priključenje linije/aktivaciju usluge definirana Cjenovnikom, a naplaćuje se na prvom redovnom računu Telemacha koji slijedi nakon aktivacije usluge.
- 16.6.** Mjesečna naknada za pružene usluge u prvom i posljednjem mjesecu korištenja naplatit će se srazmjerno broju dana korištenja usluge za svaki dan do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija/instalacija, odnosno do dana prestanka ugovora, osim ako uslovima korištenja pojedine usluge nije drugačije definirano.
- 16.7.** Cijena ostvarenog saobraćaja određena je prema vrsti saobraćaja, usluge i mreže, vremenu i zoni zemlje s kojom je veza uspostavljena, trajanju primijenjene obračunske jedinice, odnosno količini ostvarenog saobraćaja, sve u skladu sa Cjenovnikom.
- 16.8.** Telemach ispostavlja, bez naknade, Krajnjem korisniku mjesečne račune za obavljene usluge i pripadajuće naknade ("Račun"), ako drugačiji rok izdavanja računa nije propisan posebnim uslovima poslovanja, u papirnom obliku ili na zahtjev krajnjeg korisnika u elektronskom obliku.
- 16.9.** Račun sadržava datum izdavanja računa, rok za plaćanje računa, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora, te kontakt-podatke Službe za korisnike u skladu sa članom 23.1. ovih Općih uslova.
- 16.10.** Ako zbog propusta Krajnjeg korisnika identifikacijski podaci o Krajnjem korisniku ili broj računa ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Telemach će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Krajnji 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. Na dospelu, a neplaćenu potraživanja od Krajnjeg Korisnika, Telemach ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.
- 16.11.** Telemach će na zahtjev Krajnjeg korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u obliku u

kojem Krajnji korisnik prima račun.

16.12. Detaljan ispis računa mora sadržavati:

- a) za svaki poziv i tekstualnu poruku datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge;
- b) evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom, koja sadrži podatke o operateru usluga s posebnom tarifom i o tipu usluge, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.

Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve hitnih službi neće biti evidentirani na detaljnom ispisu računa. Telemach je dužan navedene podatke na zahtjev dostaviti nadležnim organima za potrebe vođenja sudskih postupaka.

16.13. Krajnji korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do isteka roka za plaćanje koji je naveden na Računu.

16.14. Krajnji korisnik ima mogućnost da vrši uplatu svojih dugovanja online plaćanjem preko web stranice banke putem platne kartice.

16.15. Uneseni podaci o platnoj kartici se prilikom inicijalnog plaćanja preko kriptovane veze unose direktno na web stranici banke i čuvaju u PCI/DSS okruženju banke, a sve u skladu sa lokalnom zakonskom regulativom i pravilima kartičnog poslovanja, te ovi podaci nisu dostupni Telemachu. Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti BiH - KM (BAM). Iznos za koji će biti zadužena platna kartica Krajnjeg korisnika biće izražen u lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po važećem kursu koji koristi banka, a koji Telemachu u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od cijene navedene u Cjenovniku i one koja se može vidjeti na bankovnom izvodu korisnika kartice. U slučaju otkazivanja servisa koji je Krajnji korisnik prethodno platio nekom od platnih kartica, djelimično ili u cijelosti, Telemach je u obavezi da povrat vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtjev Telemacha obaviti povrat sredstava na račun korisnika platne kartice. Telemach se pridržava svih standarda i zahtjeva koje propisuju kartične organizacije čiji su brendovi VISA, EC/MC i Maestro. Kartične organizacije u svojim javno dostupnim uputstvima daju preporuke i u vezi najbolje poslovne prakse.

XVII. ODREDBE O POSTUPKU U SLUČAJU NEPLAĆANJA DUGOVANJA ZA PRUŽENE USLUGE

17.1. Ako Krajnji korisnik ne plati cjelokupni iznos naveden na računu do dana dospijeca, Telemach će mu dostaviti opomenu pred privremenu obustavu pružanju usluge („Opomena“). Opomena se može dostaviti samostalno ili na Računu. Opomena sadržana na Računu smatra se pismenom opomenom u skladu s članom 10.1. stav e) ovih Općih uslova.

17.2. Ako Krajnji korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje u roku od 15 dana od dana dostave Opomene, a nije podnio prigovor iz člana 21.1. ovih Općih uslova, Telemach ima pravo privremeno obustaviti pružanje usluge u skladu sa članom 10.1. tačka e) ovih općih uslova.

17.3. Ako Krajnji korisnik ne podmiri dugovanje niti u narednih 30 (trideset) dana od dana privremene obustave pružanja usluga, Telemach ima pravo trajno isključiti Korisničku Terminalnu opremu iz mreže, odnosno trajno obustaviti pružanje usluga i raskinuti ugovor u skladu sa odredbama člana 12.5. tačka d) ovih Općih uslova.

17.4. Telemach ne odgovara za bilo kakvu štetu koja Krajnjem korisniku može nastati zbog privremene i/ili trajne obustave korištenja usluga u skladu sa članovima 17.2. i 17.3. ovih Općih uslova.

17.5. Telemach ima pravo pokrenuti postupak prisilne naplate dospjelih, a neplaćenih dugovanja Krajnjeg korisnika, što uključuje i pravo na ustupanje svojeg potraživanja trećim osobama koje su registrirane za djelatnost naplate potraživanja, sve u skladu sa primjenjivim propisima.

XVIII. FORMA I NAČIN INFORMIRANJA KORISNIKA O IZMJENAMA CIJENA I USLOVA PRUŽANJA JAVNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA

18.1. Telemach je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjene na snagu, na jasan i razumljiv način, na Trajnom nosaču, obavijestiti Krajnjeg korisnika o promjeni cijena, općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u potpunosti nepovoljniji za Krajnjeg korisnika na kojeg se izmjene odnose, kao i o pravu Krajnjeg korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravu na povrat neiskorištenog, a od strane Krajnjeg korisnika uplaćenog novčanog iznosa.

- 18.2.** U slučaju da je izmjena cijena posljedica regulatornih obaveza, izmjene veleprodajne cijene na koje Telemach nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, krajnji korisnik nema pravo na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa.
- 18.3.** Telemach je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, objaviti obavještenje o izmjenama cijena, općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga na posebnoj podstranici, kojoj se pristupa direktno sa Internet stranice, a koja mora biti imenovana na način da naziv kartice pokazuje da je namijenjena za objavu izmjena cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga. Obavještenje o izmjenama cijena, općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su isključivo u korist krajnjeg korisnika i o uvođenju novih usluga/tarifnih paketa/tarifnih opcija Telemach je obavezan objaviti na način naveden u ovom članu na dan početka primjene.
- 18.4.** Telemach je dužan, u roku iz člana 18.1. ovih Općih uslova, krajnjem korisniku poslati obavještenje na jedan od sljedećih načina:
- a) elektronskom poštom, ukoliko ima adresu elektronske pošte; ili
 - b) SMS porukom kojom će ga obavijestiti o promjenama uslova i cijena i istovremeno omogućiti direktnu elektronsku poveznicu na Internet stranicu iz člana 18.3. ovih Općih uslova; ili
 - c) putem korisničkog portala, ako je krajnji korisnik registrirani korisnik takvog portala; ili
 - d) putem digitalnog resivera; ili
 - e) putem mobilne ili slične aplikacije, ako je omogućeno automatsko obavješćavanje krajnjeg korisnika bez podnošenja zahtjeva (tzv. push poruke, pop-up poruke i sl.).
- 18.5.** U slučaju da Telemach nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od načina iz prethodnog člana, dužan je Krajnjem korisniku dostaviti pisano obavještenje na adresu na koju se krajnjem korisniku dostavlja račun. Obavještenje može biti dostavljena zajedno s računom za izvršene usluge. Ako Telemach krajnjem korisniku dostavlja račun putem elektronske pošte, obavještenje mora biti dostavljeno odvojeno od računa i bez drugog sadržaja.
- 18.6.** Krajnji korisnik je dužan, prilikom potpisivanja ugovora, odabrati način na koji će primati obavještenja o promjeni cijena, općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za krajnjeg korisnika, definiran u članovima 18.4. ili 18.5. ovih Općih uslova.
- 18.7.** Pored obavještenja o promjeni cijena, općih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za krajnjeg korisnika, Telemach će Krajnjeg korisnika obavješćavati na način koji Krajnji korisnik odabere u skladu sa prethodnim članom i u sljedećim slučajevima:
- a) Dostavljanje obavještenja o isteku obaveznog perioda trajanja na koji je korisnički ugovor zaključen;
 - b) Dostavljanje obavještenja o promjeni korisničkog broja zbog izmjene Plana brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini;
 - c) Dostavljanje obavještenja o ukidanju usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga;
 - d) Dostavljanje obavještenja o mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne, a posebno o mogućnostima navedenim u Pravilu 97/2024;
 - e) Dostavljati opomene za Krajnjeg korisnika u slučaju slanja neželjenih i štetnih porukama od strane Krajnjih korisnika, ili ga obavijestiti da mu je iz istog razloga privremeno onemogućeno korištenje usluge, u zavisnosti od stepena povrede.
- 18.8.** Telemach će sve postojeće Krajnje korisnike koje ima na dan stupanja na snagu ovih Općih uslova pozvati da se izjasne na koji od načina, propisanih u stavovima članovima 18.4. ili 18.5. ovih Općih uslova, žele primati obavještenja o promjenama uslova i cijena i istovremeno ih upozoriti da će se, ukoliko se ne izjasne, obavještenje dostavljati na jedan od načina iz članovima 18.4 ili 18.5 ovih Općih uslova, koje će u pozivu biti jasno navedeno.

XIX. ODREDBE KOJIMA SE DEFINIRA NIVO KVALITETA USLUGA I POSLJEDICE U SLUČAJU KADA NIJE ZADOVOLJEN UGOVORENI NIVO KVALITETA

- 19.1.** Telemach pruža fiksne telekomunikacijske usluge uz nivo kvaliteta koja je u skladu svim važećim međunarodnim standardima i odgovarajućim propisima donesenim od strane Regulatorne agencije BiH.
- 19.2.** Telemach će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti kontinuirano nadograđuje i modernizira svoju mrežu, te osigura integritet i kontinuitet fiksne mreže Telemacha, te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Telemach ima pravo provesti pregled ispravnosti korisničke terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje

smetnje u fiksnoj mreži Telemacha. U tom slučaju, Krajnji korisnik će omogućiti Telemachu nesmetan pristup korisničkoj terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje spomenutog pregleda.

- 19.3.** Krajnji korisnik je saglasan da, isključivo u svrhu omogućavanja ispravnog funkcioniranja usluge, Telemach može pristupiti daljinskim putem korisničkoj Terminalnoj opremi, koju je Telemach dao na korištenje Krajnjem korisniku, radi pregleda korisničke terminalne opreme na način i u obimu koji je nužan za potrebe ispitivanja ispravnosti funkcioniranja, definiranja postavki te drugih nužnih radnji u navedenu svrhu. Krajnji korisnik je saglasan i prihvaća da može doći do privremenog prekida pružanja usluge prilikom pregleda korisničke Terminalne opreme, a kao nužne aktivnosti radi omogućavanja ispravnog rada. Telemach ne garantuje Krajnjem korisniku rad, kvalitet i brzinu usluge širokopojasnog pristupa internetu u slučaju kada oprema koju korisnik koristi za pristup internetu nije adekvatno podešena, kompatibilna sa isporučenom uslugom, slabih ili nedovoljnih performansi u odnosu na zakupljenu uslugu ili uopće ispravna.
- 19.4.** Ako se pregledom utvrdi kvar na Korisničkoj Terminalnoj opremi koji bi mogao ometati kvalitet usluga, rad i/ili ispravnost fiksne mreže Telemacha, Krajnji korisnik je dužan otkloniti kvar prema uputama Telemacha najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja upozorenja Telemacha, a Telemach ima pravo privremeno obustaviti pružanje usluge u skladu sa članom 10.1. ovih Općih uslova.
- 19.5.** Ako Krajnji korisnik ne otkloni kvar kako je navedeno u prethodnom članu ili ne omogući Telemachu pristup korisničkoj Terminalnoj opremi radi pregleda i/ili popravka u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, Telemach ima pravo trajno isključiti korisničku Terminalnu opremu iz mreže Telemacha i raskinuti ugovor u skladu sa članom 12.5 ovih Općih uslova.
- 19.6.** Ako Telemach utvrdi da je korisnička Terminalna oprema spojena na fiksnu mrežu Telemacha bez ovlaštenja ili da Krajnji korisnik/treća osoba na drugi način zloupotrebljava fiksnu mrežu, Telemach ima pravo trajno isključiti korisničku Terminalnu opremu iz fiksne mreže i raskinuti ugovor u skladu sa članom 12.5 ovih Općih uslova.
- 19.7.** Ako zbog radnje Krajnjeg korisnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produženja radova na otklanjanju kvara, Krajnji korisnik neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja mjesečne naknade Telemachu.
- 19.8.** Krajnji korisnik je saglasan i prihvata da kod pružanja pojedinih usluga Telemacha koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvalitetu pružene usluge. Pojedine usluge Telemacha koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije.
- 19.9.** Krajnji korisnik se može informisati o parametrima brzine širokopojasnog pristupa internetu putem RAK NetTest aplikacije dostupne na Regulatorne Agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine dostupne na linku <https://nettest.rak.ba/home>. Mjerenje propusnosti širokopojasnog pristupa internetu-u se mora vršiti isključivo kada je oprema korisnika povezana fizičkim putem sa terminalnom opremom instaliranom na adresi korisnika.
- 19.10.** U informativne svrhe moguće je koristiti i druge aplikacije za testiranje brzine širokopojasnog pristupa internetu tipa (<https://www.speedtest.net/>).
- 19.11.** Telemach omogućava svim svojim Krajnjim korisnicima, neovisno od toga koju uslugu koriste, besplatan pristup Korisničkoj službi na način da im se omogućava razgovor s kontakt osobom u Korisničkoj službi Telemacha 24 sata dnevno. Telemach će na zahtjev Krajnjeg korisnika omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji, ukoliko je to tehnički moguće.
- 19.12.** Telemach se obavezuje vršiti nadzor nad pružanjem usluga Telemach tokom 24 sata, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini. Telemach će pristupiti otklanjanju grešaka u radu usluga odmah po prijemu obavijesti od strane Krajnjeg korisnika ili vlastitih službi. Telemach se obavezuje da će izvesti sve aktivnosti koje su neophodne za otklanjanje grešaka u radu usluga u najkraćem mogućem vremenu.
- 19.13.** Servisni radovi će se najavljivati putem zvanične Internet stranice putem info kanala.
- 19.14.** Telemach će u Listi usluga definisati minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete na način da ona predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine širokopojasnog pristupa internetu uvažavajući mjerenja koja se mogu provesti na način opisan u članu 19.9.
- 19.15.** Telemach neće biti odgovoran i nije obavezan platiti naknadu štete ako je nivo kvaliteta obavljene komunikacijske usluge manja od ugovorenog nivoa kvaliteta usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). Telemach, također, neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tokom održavanja

mreže, a koja bi mogla imati utjecaj na kvalitet usluga kao i za štetu ili izmaklu korist Krajnjeg korisnika usluga nastalu zbog smetnji tokom korištenja Telemach usluga, osim ako prisilnim propisima Bosne i Hercegovine nije određeno drukčije.

- 19.16.** Telemach ne odgovara za sadržaj komunikacije Krajnjih korisnika usluga koja se prenose putem javne komunikacijske mreže prilikom korištenja fiksnih usluga. Krajnji korisnik usluga je obavezan prilikom korištenja fiksnih usluga poštovati sva prava intelektualnog vlasništva.
- 19.17.** Telemach objavljuje dostupne kanale u važećoj Programskoj šemi i dodatne programske pakete na svojoj Internet stranici. Svaka Programska šema i dodatni paketi su informativni i vrijede od dana objave liste tih sadržaja do eventualne promjene liste i/ili sadržaja, što Telemach redovno ažurira na Internet stranici. Osiguravanje određenog obima, sadržaja ili redoslijeda sadržaja ne predstavlja ugovornu obavezu Telemacha. Krajnji korisnik razumije i slaže se da se kanali, sastav programskih shema, redoslijed kanala u programskom interfejsu te postojanje i sadržaj dodatnih programskih paketa mogu mijenjati zbog prirode isporuke sadržaja, koja zavisi od dostupnosti, licenci i ugovornih odnosa s trećim stranama. Telemach zadržava pravo na promjene broja, sadržaja i redoslijeda (programskih mjesta) programa u pojedinim shemama i paketima. U takvim slučajevima može biti potrebna ručna ili automatska ponovna konfiguracija uređaja od strane Krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik dalje razumije i slaže se da takva promjena ne predstavlja jednostranu izmjenu uslova definisanih u Korisničkom ugovoru i ne daje Krajnjem korisniku pravo na jednostrano raskidanje pretplatničkog odnosa bez naknade prije isteka obaveznog perioda trajanja ugovora.
- 19.18.** Telemach nije odgovoran za moguće privremene zatamnjenja pojedinih programskih sadržaja, ako je to zahtijevano od strane emitera ili propisana zakonima i pravilnicima iz oblasti radiodifuzne retransmisije.

XX. ZAŠTITA OD ZLOUPOTREBE, ZABRANE I OGRANIČENJA TE DRUGE MJERE

- 20.1.** U svrhu zaštite Krajnjeg korisnika, Telemach može vršiti nadziranje količine ostvarenog prometa prilikom korištenja usluga pristupa internetu pri tome prateći uobičajene trendove korištenja drugih korisnika. Ukoliko Telemach prijeti neuobičajeno ponašanje Krajnjeg korisnika prilikom upotrebe usluga pristupa internetu, može obavijestiti ili upozoriti korisnika (putem e-mail-a, sms-a ili drugog dogovorenog kanala komunikacija) o primijećenim anomalijama s ciljem otklanjanja smetnje kod korisnika.
- 20.2.** U svrhu zaštite Krajnjeg korisnika od prekomjerne potrošnje govorne komunikacijske usluge, Telemach će osigurati uslove da Krajnji korisnik bude, u periodu od 09-19 sati, obaviješten ukoliko ukupno zaduženje u određenom trenutku u mjesecu dostigne 50% više od ukupne prosječne potrošnje ostvarene tokom prethodna tri mjeseca, putem e-maila, govornom ili SMS porukom: "Poštovani, ovo je automatska poruka upozorenja da je Vaše zaduženje mjesečnog telefonskog saobraćaja premašilo za 50% iznos prosječnog zaduženja u prethodna tri mjeseca. Molimo vas obratite se Korisničkom servisu za detaljnije informacije."
- 20.3.** Ako Telemach nije Krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji u skladu sa članom 20.1 i 20.2 ovih Općih uslova, Krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavješćavanje krajnjeg korisnika i od trenutka kada ga je Telemach obavijestio. Ako Telemach nije uopće upozorio krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavješćavanje krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji.
- 20.4.** Telemach će poduzimati razumne mjere u slučaju incidenata vezanih uz sigurnost mreže ili cjelovitost mreže ili usluga Telemacha ili u slučaju sigurnosne prijetnje ili ugroženosti Telemachove mreže. Telemach može privremeno isključiti odnosno ograničiti pristup i korištenje usluga Telemacha, te provoditi druge razumne mjere u cilju zaštite mreže Telemacha i Krajnjih korisnika od zloupotrebe i prijevara, kao i od zlonamjernih programa i neželjenih elektroničkih poruka/događa.
- 20.5.** Telemach će omogućiti Krajnjem korisniku, na njegov zahtjev i bez naknade, zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, mogućnost isključenja korištenja pojedinih javnih komunikacijskih usluga te zabranu odlaznih usluga nakon što mjesečni troškovi utrošenih usluga prijeđu unaprijed odabrani iznos.

XXI. ODREDBE O NAČINU RJEŠAVANJA PRIGOVORA I SPOROVA

- 21.1.** Krajnji korisnik ima pravo podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet usluge, te prigovor zbog povrede odredaba ugovora, u pisanom ili elektronskom obliku. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- 21.2.** Rok za prigovor na kvalitet usluge, te prigovor zbog povrede odredaba ugovora je 30 dana računajući od dana

nastanka problema s kvalitetom pruženih usluga, odnosno od dana povrede obaveza iz Korisničkog ugovora od strane Telemacha. Rok na podnošenje prigovora na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu je 7 dana od dana prijema račun.

- 21.3.** Prigovor se može podnijeti elektronskim putem na adresu elektroničke pošte: prigovori@telemach.ba ili poštom na adresu Telemach BH d.o.o., Služba za korisnike, Džemala Bijedića 216, 71 210 Ilidža ili na prodajnim mjestima Telemacha. Telemach će provesti postupak ispitivanja utemeljenosti prigovora te dostaviti putem pošte ili elektronskim putem odgovor o osnovanosti podnesenog prigovora Krajnjem korisniku u roku od najviše 7 (sedam) dana od dana zaprimanja prigovora. Ukoliko postoje opravdani razlozi za duži rok razmatranja prigovora, Telemach će o tome obavijestiti Krajnjeg korisnika.
- 21.4.** U slučaju prigovora Krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, Krajnji korisnik dužan je dostaviti Telemachu rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedena tokom perioda od pet (5) uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane Agencije, uvažavajući samo mjerenja koja se provode na način na način opisan u članu 19.9. ovih Općih uslova. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane Telemacha, Agencije ili pravne osobe ovlaštene od strane Agencije. Poveznica na certificirani alat za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa nalazi se na Internet stranici Telemacha. U informativne svrhe Krajnji korisnik može koristiti i alternativna mjerenja shodno članu 19.10.
- 21.5.** Za vrijeme rješavanja prigovora Telemach neće Krajnjem korisniku obustaviti korištenje Usluge. U slučaju da Krajnji korisnik podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, Krajnji korisnik se obavezuje da do rješenja prigovora plati dio računa na koji se ne odnosi prigovor, u protivnom, prema Krajnjem korisniku će se primijeniti one mjere koje Telemach inače primjenjuje kod neizmirenja obaveza od strane Krajnjeg korisnika. Za vrijeme postupka rješavanja prigovora iz stavka, Telemach će zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora. U slučaju donošenja odluke ili odgovora o neosnovanosti prigovora Krajnjeg korisnika, Telemach može potraživati osporavani iznos u skladu sa zakonom. Zastara osporenog potraživanja ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.
- 21.6.** Za vrijeme rješavanja prigovora Telemach može izvršiti privremenu instalaciju dodatnog uređaja (sonda) na adresi korisnika i isti povezati sa već instaliranom terminalnom opremom korisnika kako bi se daljinskim putem mogla izvršiti neophodna mjerenja parametara signala i izvršiti detaljna dijagnostika smetnje koju korisnik prijavljuje, a s ciljem sto bržeg otklanjanja smetnje prijavljene unutar prigovora. U slučaju da dođe do potrebe za instalacijom dodatnog uređaja, Korisnik se obavezuje da će dozvoliti instalaciju istog i isti tretirati na isti način kao i već instaliranu terminalnu opremu Telemacha dok postoji potreba za istom.
- 21.7.** Krajnjem korisniku koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, Telemach će umanjiti iznos računa u dijelu koji se odnosi na više zaračunani iznos za pružene usluge, ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena ili zlouporaba, koja nije u odgovornosti Krajnjeg korisnika, za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je Račun već plaćen u cijelosti, Krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.
- 21.8.** Ako se utvrdi da je Telemach povrijedio odredbe ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Krajnji korisnik, koji je podnio prigovor, ima pravo raskinuti ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
- 21.9.** Ako Telemach nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ugovornim uslovima, Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez obaveze podmirivanja naknade za prijevremeni raskid ugovora. U tom slučaju Krajnji korisnik je u obvezi plaćanja dugovanja za pružene usluge nastalog do dana raskida ugovora, uključujući i dugovanja za zadržanu Terminalnu opremu Telemacha.
- 21.10.** U slučaju da Telemach nije obezbijedio Krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, Telemach će Krajnjem korisniku ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da Krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, Telemach će krajnjem korisniku omogućiti prelazak na paket s manjom brzinom širokopojasnog pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate, po izboru Krajnjeg korisnika.
- 21.11.** Kada za to postoje uslovi, Krajnji korisnik može podnijeti i pritužbu Agenciji u skladu s važećim propisima Agencije.

- 21.12.** Sporovi koji bi proizašli iz ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uslova, Telemach i Krajnji korisnik nastojat će riješiti sporazumnim putem. Međutim, ako ugovorne strane ne uspiju riješiti spor na opisani način, za rješavanje međusobnih sporova biti će stvarno nadležan sud u Sarajevu.

XXII. USLOVI KORIŠTENJA I POVRATA OPREME

- 22.1.** Telemach Krajnjem korisniku daje na korištenje i/ili u najam Terminalnu opremu potrebnu za pružanje usluge pod uslovima objavljenim u Cjenovniku i Općim uslovima te osigurava njezin ispravan rad za sve vrijeme trajanja ugovora. Telemach ne odgovara za smanjenu kvalitetu usluge ako je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne opreme kod Krajnjeg korisnika i u slučaju kada je neispravnost Terminalne opreme uzrokovana krivnjom Krajnjeg korisnika. Krajnji korisnik je dužan za sve vrijeme trajanja ugovornog odnosa, postupati s imovinom koja je vlasništvo Telemacha pažnjom dobrog privrednika. Krajnji korisnik se obavezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati Terminalnu opremu koja je u vlasništvu Telemacha te da navedenu opremu neće samoinicijativno premještati s lokacije priključenja navedene u Zahtjevu za zaključivanje korisničkog ugovora.
- 22.2.** Telemach osigurava kvalitet usluge u skladu sa odgovarajućim standardima. Krajnji korisnik može priključiti onoliko prijemnih uređaja koliko je definisano Korisničkim ugovorom.
- 22.3.** Krajnji korisnik je dužan osigurati da svaki uređaj koji koristi za pristup ugovorenim uslugama zadovoljava tehničke standarde i bosanskohercegovačke propise. Krajnji korisnik sam odgovara za pravilnu zaštitu i osiguranje svojih uređaja i Terminalne opreme koju je dobio na korištenje od Telemacha protiv prenaponskih udara (udar groma). Telemach ne snosi odgovornost za štetu, moguće prekide usluge ili eventualne troškove nastale Krajnjem korisniku zbog udara groma. Ukoliko dođe do oštećenja opreme Telemacha koja je u upotrebi kod Krajnjeg korisnika (digitalni prijemnik, modem, ekstender signala itd.), Krajnji korisnik je dužan nadoknaditi Telemachu punu vrijednost uništene opreme.
- 22.4.** Krajnji korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe Terminalne opreme u vlasništvu Telemacha, koja nastane propuštanjem dužne pažnje, neispravne ili neadekvatne opreme Krajnjeg korisnika priključene na opremu Telemach, isključenja ili premještanja opreme Telemacha od strane Krajnjeg korisnika, pokušajem „popravljanja ili prepravljanja“ opreme Telemacha od strane Krajnjeg korisnika ili neovlaštenih lica. Krajnji korisnik se obavezuje odmah izvijestiti Telemach o svakom oštećenju, gubitku ili krađi Terminalne opreme Telemacha bez odgađanja.
- 22.5.** Oprema koju Telemach ustupa na korištenje Krajnjim korisnicima fiksne telefonije u skladu je sa europskim standardima i ima oznaku CE, te nije moguće koristiti uslugu fiksne telefonije Telemacha instalacijom druge opreme. Ukoliko Krajnji korisnik, ipak, iz bilo kojeg razloga želi da koristi drugu opremu koja nije u skladu sa europskim standardima i nema oznaku CE, potvrđuje da je putem ovih Općih uslova upoznat da korištenje druge opreme (posebno bežičnih telefonskih uređaja proizvedenih za tržište Azije i Amerike) nije dozvoljeno na području Bosne i Hercegovine, te da time može izazvati smetnje, u kojem slučaju Telemach može poduzeti jednu ili više od sljedećih mjera kao odgovor na nedozvoljeno korištenje opreme za fiksnu telefoniju: obustava pružanja usluga na određeno vrijeme dok se ispituju nedozvoljene radnje ili trajno isključenje Opreme, odnosno prestanak pružanja usluga po Ugovoru u skladu sa članovima 10.1 i 12.5. ovih Općih uslova.
- 22.6.** Nakon prestanka Korisničkog ugovora, Krajnji korisnik je dužan vratiti Terminalnu opremu u vlasništvu Telemacha u ispravnom stanju na dan raskida. U slučaju da Krajnji korisnik na dan raskida ne vrati Terminalnu opremu ili je ne vrati u ispravnom stanju, Telemach je ovlašten vrijednost opreme fakturisati Krajnjem korisniku čime ista prelazi u vlasništvo Krajnjeg korisnika, te ju je Krajnji korisnik dužan platiti Telemachu u skladu sa Cjenovnikom.

XXIII. INFORMACIJE O SLUŽBI ZA KRAJNJE KORISNIKE

- 23.1.** Telemach omogućava svim svojim Krajnjim korisnicima, neovisno od toga koju uslugu koriste, besplatan pristup Službi za krajnje korisnike na način da im se omogućava razgovor s kontakt osobom u Službi za krajnje korisnike Telemacha 24 sata dnevno putem besplatnog telefonskog broj 1360 preko mreže Telemacha, odnosno putem besplatnog telefonskog broja 0800 31111 za pozive van mreže Telemacha.

XXIV. ODREDBE O KORIŠTENJU USLUGA S DODATNOM VRIJEDNOŠĆU

- 24.1.** Usluga s dodatnom vrijednošću je usluga koja se pruža putem javnih elektronskih komunikacijskih mreža i usluga uz upotrebu posebnih brojeva ili posebnih kodova iz plana numeracije ili plana adresiranja, u svrhu ostvarivanja pristupa unaprijed određenim dodatnim sadržajima ili s njima povezanim uslugama, izvan obima javnih komunikacija.
- 24.2.** Za korištenje usluga sa dodatnom vrijednošću od strane Krajnjih korisnika primjenjuju se i uslovi operatora usluga

sa dodatnom vrijednošću.

- 24.3.** Krajnji korisnik usluga je upoznat i prihvata da svaki poziv, koji putem Telemachove mreže uputi prema Operatoru usluga sa dodatnom vrijednošću, predstavlja zaseban odnos između korisnika usluga i tog Operatora usluga sa dodatnom vrijednošću.
- 24.4.** Usluge sa dodatnom vrijednošću se pružaju i naplaćuju u skladu sa Cjenovnikom i Posebnim uslovima ove grupe usluga definisanih za Krajnje korisnike.

XXV. ODREDBE O ZAŠTITI MALOLJETNIH LICA

- 25.1.** Telemach će na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni ili nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.
- 25.2.** Telemach će na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup usluzi telefonije za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni ili nezakoniti.
- 25.3.** Telemach će, u cilju zaštite maloljetnika, prilikom isporuke usluga televizijskih programskih paketa ograničiti pristup kodiranjem programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju maloljetnika i na taj način omogućiti roditeljsko zaključavanje sadržaja (parental lock) koji onemogućuje gledanje programa neprimjerenih maloljetnim osobama, ako je tehnički moguće.

XXVI. ODREDBE NAČINU POSTUPANJA I ZAŠTITI LIČNIH PODATAKA I PRIVATNOSTI

- 26.1.** Telemach je posvećen zaštiti ličnih podataka Krajnjih korisnika i štiti ih u skladu sa važećim zakonodavstvom u području privatnosti i zaštite ličnih podataka. Telemach obrađuje i pohranjuje lične podatke Krajnjih korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene zakonite svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja. Nakon isteka rokova čuvanja, lični podaci se brišu. Telemach poduzima odgovarajuće mjere za zaštitu od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa ličnim podacima. Detaljnije informacije o postupanju s ličnim podacima su date u dokumentu „Politika privatnosti“, koji je dostupan na Internet stranici Telemacha.
- 26.2.** Telemach je dužan da se pridržava uobičajenih postupaka za provjeru identiteta Krajnjeg korisnika, poštujući pri tome odredbe zakona o zaštiti ličnih podataka.
- 26.3.** Telemach će prilikom pružanja ugovorenih usluga poštovati sve relevantne zakone Bosne i Hercegovine koji se odnose na područje zaštite privatnosti i zaštite ličnih podataka. Telemach se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, neće razotkriti lične podatke trećim osobama, ako to nije u skladu sa važećim zakonima i propisima u Bosni i Hercegovini.
- 26.4.** Krajnji korisnik je obavezan odmah obavijestiti Telemach o svakoj promjeni njegovih ličnih podataka bez odgađanja, te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obaveze. Ako Krajnji korisnik ne obavijesti Telemach o promjeni ličnih podataka, te ako zbog takvog propusta obavijesti, računi i opomene za plaćanje od strane Telemacha ili druga pismena ne mogu biti dostavljena Krajnjem korisniku, smatrat će se da je dostava valjana izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će Telemach upućivati na posljednju adresu koju je Krajnji korisnik naveo.
- 26.5.** Telemach će obrađivati podatke o saobraćaju krajnjih korisnika isključivo u skladu s važećim propisima, a posebno u svrhu izrade računa za usluge ili međupovezivanje. Telemach će za potrebe izrade računa za usluge ili međupovezivanje, naplate potraživanja, obrađivati sljedeće kategorije podataka o saobraćaju: - broj pozivaoca i pozvanog broja, datum i vrijeme početka i završetka komunikacije, trajanje poziva i količina prenesenih podataka, tehnički identifikatori, podaci o korištenim tarifama, opcijama i količini ostvarenog saobraćaja.
- 26.6.** Telemach će neophodne podatke o saobraćaju radi izrade računa za usluge ili međupovezivanje, čuvati do isteka roka za podnošenje reklamacije na račun, odnosno najduže 12 mjeseci, osim ako je pokrenut postupak naplate

potraživanja ili reklamacije, kada se podaci čuvaju do njegovog okončanja.

- 26.7.** Krajnji korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za ostvarivanje svojih prava u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, br. 12/25). Više informacija o načinima i svrhama obrade ličnih podataka od strane Telemacha, pravima Krajnjih korisnika i načinu njihovog ostvarivanja u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine, dostupno je u dokumentu „Politika privatnosti“ koji je javno objavljen i koji se nalazi na Internet stranici Telemacha.
- 26.8.** Telemach će koristiti takve certificirane tehnologije koje će zaštititi privatnost krajnjih korisnika i drugih osoba na način da će osigurati integritet podataka i povjerljivost, kao i fizičku i logičku sigurnost mreže i usluga na javnoj telekomunikacijskoj mreži. Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Krajnji korisnik je dužan da se uzdrži od radnji koje mogu dovesti do povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije. Zloupotreba usluga od strane Krajnjeg korisnika, uslijed kojih je došlo do povrede privatnosti druge osobe ili povrede tajnosti telekomunikacije podliježu krivičnoj odgovornosti.
- 26.9.** Tehničke mjere koje Krajnji korisnik sam može zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po svoje podatke ili sadržaj komunikacije, između ostalog, su: neunošenje povjerljivih informacija na računar kojem ima pristup više osoba, instaliranje i ažuriranje softvera na računaru, a naročito antivirusnog softvera, izbjegavanje otvaranja sumnjivih priloga u e-mailovima, zaštita ličnog računara sigurnom šifrom, čuvanje osjetljivih korisničkih podataka (korisničko ime, šifra, PIN i sl.). Krajnji korisnik je obavezan čuvati korisničke podatke u tajnosti i za njihov gubitak, krađu, neovlaštenu upotrebu i sl. odgovara isključivo Krajnji korisnik.

XXVII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

- 27.1.** Telemach može prenijeti bilo koji dio ili sva svoja prava i obaveze iz ugovora i ovih Uslova poslovanja na treća lica i to u svakom momentu, sa čime je Krajnji korisnik upoznat i saglasan. U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge Krajnjim korisnicima Telemacha, Ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom davaocu usluga prema neizmijenjenim uslovima Ugovora. Krajnji korisnik ne može, bez izričitog pismenog odobrenja Telemacha, prenijeti bilo koje od korisničkih prava i obaveza iz ugovora i Uslova poslovanja na treće lica. Krajnji korisnik ne može preprodati ili dati na dalje korištenje usluge Telemacha.
- 27.2.** Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Općih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova ugovora i ovih Uslova poslovanja. Ako se pravnim tumačenjem uoče bilo kakve nesaglasnosti ili konflikti među stavkama Ugovora, Aneksa, Priloga i Općih uslova, primjenjivat će se one odredbe koje su povoljnije za Krajnjeg korisnika.
- 27.3.** Ovi Opći uslovi kao i sve njihove izmjene, će se objaviti na Internet stranici na vidljivom i lako dostupnom mjestu i svim Telemachovim ovlaštenim prodajnim mjestima u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini.
- 27.4.** Ovi Opći uslovi donose se radi usklađenja sa Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH“, broj 3/25) , i u cijelosti zamjenjuju Opće uslove poslovanja Telemacha iz decembra 2023 godine. Ovi Opći uslovi stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve Krajnje korisnike Telemacha danom objave 25.01.2026. godine.
- 27.5.** Na zahtjev Telemach 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, Telemach za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.