

**telemach**

# **OPĆI USLOVI POSLOVANJA**

**telemach.ba**

**Kontakt centar 1360**

## 1. UVODNE ODREDBE

1.1. Ovim Općim uslovima poslovanja Telemacha (dalje u tekstu: Uslovi poslovanja), uređuju se odnosi između privrednog društva "Telemach", Društvo za pružanje usluga u oblasti telekomunikacija d.o.o. Sarajevo (dalje u tekstu: Telemach), kao davatelja telekomunikacijskih usluga s jedne strane, te pravne ili fizičke osobe (u daljem tekstu: Pretplatnik), s druge strane, te su sastavljeni sa ciljem unapređenja kvaliteta servisa i usluga, definisanja pravila korištenja usluga, kao i zaštite pretplatnika usluga Telemacha. Telemach i Pretplatnici su dužni pridržavati se pravila koja su definisana Uslovima poslovanja.

1.2. Telemach pruža sljedeće usluge na koje se odnose ovi Uslovi poslovanja: osnovni TV paket sa mjesečnim održavanjem KKS, osnovni BH TV paket sa mjesečnim održavanjem KKS, internet usluga, D3 digitalna televizija, EON TV digitalna, TV unazad, Videoklub, MMDS digitalna televizija, fiksna telefonija, kao i sve navedene usluge u različitim vrstama paketa. Osnovni opis svake od navedenih usluga dat je u Cjenovniku na način razumljiv za krajnjeg korisnika. Za korištenje svake od navedenih usluga, kao tehnički preduslov, potrebno je da Pretplatnik bude priključen na KKS (Kablovski komunikacijski sistem) Telemacha. Po ispunjenju ovog tehničkog preduslova (da Pretplatnik bude priključen na KKS Telemacha), Telemach će Pretplatniku osigurati pristup dostupnoj usluzi u najkraćem mogućem roku.

1.3. Usluge Telemacha su javno dostupne svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu, pod uslovom da za to postoji tehnička mogućnost i da su ispunjeni uslovi propisani ovim Uslovima poslovanja. Cijene usluga, uslovi pružanja usluga i tehničke mjere ograničenja usluga koje se primjenjuju su utvrđuju se na transparentnom i nediskriminatornom nivou, a kada je to propisano, cijene se određuju prema određenim principima ili u okviru određenih granica.

1.4. Sadržaj svake pojedine usluge i garantirani nivo kvaliteta usluge obavezno se nalazi u svakom pretplatničkom ugovoru, te u ponudama Telemacha, a dostupan je i svim zainteresovanim osobama putem zvanične internet stranice [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba), na promotivnom materijalu dostupnom u sjedištu Telemacha na adresi Džemala Bijedića 216, 71210 Ilidža, u poslovnica i na prodajnim mjestima Telemacha.

1.5. Telemach garantuje da će svojim pretplatnicima pružati usluge na ispravan način, koje sadržajem i kvalitetom odgovaraju deklarisanim i ugovorenim karakteristikama. Neće se smatrati da Telemach nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom Pretplatnika ili iz drugih razloga na strani Pretplatnika na koje Telemach ne može utjecati, pod uslovom da je Telemach o tome upoznao Pretplatnika usluge. Također se neće smatrati da Telemach nije ispunio svoje ugovorene obaveze u slučaju više sile i iz drugih razloga navedenih kao takvi u ovim Uslovima poslovanja i pretplatničkim ugovorima. U ostalim slučajevima, Telemach će izvršiti povrat uplaćenih sredstava ili proporcionalno umanjiti cijene usluge izuzev za one usluge kod kojih se cijena izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje i naknaditi Pretplatniku eventualno nastalu štetu, a prema pozitivnopravnim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini.

1.6. Telemach zadržava pravo da usluge koje pruža tzv. velikim korisnicima pravnim licima nudi i pruža po principu ponude, prihvatanja ponude, narudžbe i potpisivanja ugovora, pri tom poštujući važeće odredbe Zakona o obligacionim odnosima i drugih primjenjivih propisa za tu oblast. Na takve vrste usluga, odredbe ovih Uslova poslovanja primjenjuju se u obimu u kojem je to moguće.

1.7. Uslovi poslovanja i Cjenovnik sastavni su dio pretplatničkog ugovora (u daljem tekstu: Ugovor) koji uređuje ukupne međusobne odnose između Pretplatnika i Telemacha (u daljem tekstu: Pretplatnički odnos). Ugovor, pored Uslova poslovanja i Cjenovnika, može imati i pripadajuće Aneks/e i/ili Prilog/e, koji također čine sastavni dio Ugovora. Obrasci Ugovora za usluge koje Telemach pruža svojim Pretplatnicima, Uslovi poslovanja i Cjenovnik, dostupni su putem zvanične internet stranice [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba) i na prodajnim mjestima Telemacha. Predmet ovih Uslova poslovanja je i oprema koju Telemach u sklopu pružanja svojih usluga isporučuje i ugađuje kod Pretplatnika (u daljem tekstu: Oprema). Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, Telemach za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

1.8. Putem javne telekomunikacijske usluge Telemach svakom Pretplatniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava neograničen pristup prema bilo kojem drugom Pretplatniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i Pretplatnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže. Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

1.9. Pretplatnik ima pravo na slobodan odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge,

1.10. Na sve međusobne odnose između Telemacha i Pretplatnika koji nisu definirani ovim 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 Uslova poslovanja u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primijeniti odredba Pravila 69/2013.

1.11. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, promjenu, mirovanje priključka, prestanak ili raskid Ugovora, slanje računa za usluge Telemacha e-mailom, u pravilu se podnose lično popunjavanjem adekvatnog zahtjeva u sjedištu Telemacha, na adresi Džemala Bijedića 216, Ilidža, kao i u svim poslovnica Telemacha. Izuzetno, zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa i promjenu Pretplatnik može podnijeti putem e-maila ili faxes, kao i telefonskim putem, a Telemach će pri tom voditi računa da ne dođe do kakvih povreda ili zloupotrebe zbog takvog načina podnošenja zahtjeva.

## **2. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

2.1. Pretplatnik svojom voljom vrši odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i odabir vrste i ponuđenih opcija usluga koje nudi Telemach.

2.2. Pretplatnik je svaka poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja je s Telemachom sklopila Ugovor i time uspostavila Pretplatnički odnos.

2.3. Obrazac za zasnivanje Pretplatničkog odnosa je dokument koji je dostupan u sjedištu i poslovnica Telemacha, a koji pretplatnik lično preuzima, popunjava i podnosi Telemachu u formi zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

2.4. Prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa Pretplatnik će predložiti svoje identifikacijske isprave na uvid, koje Telemach može smatrati potrebnim radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa i bez kojih Ugovor ne može biti zaključen, te dati neophodne podatke čiju tačnost garantira Pretplatnik.

2.5. Telemach zadržava pravo da odbije zaključenje Pretplatničkog ugovora, posebno, ali ne isključivo, iz slijedećih razloga:

- ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima;
- ako je Telemach već trajno isključio Opremu, odnosno obustavio pružanje usluga po Ugovoru, zbog povreda ugovornih obaveza od strane Pretplatnika;
- ako je Pretplatnik maloljetna fizička osoba;
- ako je protiv Pretplatnika pravne osobe otvoren stečajni ili postupak likvidacije;
- ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža Telemach ili ako omogućava zloupotrebu Usluga od strane trećih osoba ili ako Pretplatnik nema saglasnost vlasnika objekta u kojem je potrebno pružiti usluge ovjerenu kod notara i slično.

2.6. Pretplatnik potpisom Ugovora daje svoju izričitu saglasnost Telemachu da može koristiti i upisivati njegove osobne podatke za potrebe vlastitih evidencija, a radi nesmetanog pružanja Usluge, obračuna i naplate, rješavanja eventualnih kvarova i reklamacija na pružene Usluge, provjere kvalitete pružene Usluge, u promotivno-marketinške i prodajne svrhe, za nuđenje novih usluga, sastavljanje referentnih lista i slično.

2.7. Telemach izjavljuje da će sve lične, poslovne i druge podatke do kojih dođe zasnivanjem i trajanjem pretplatničkog odnosa koristiti i čuvati u skladu sa važećim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini, a koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka i čuvanja poslovne tajne.

2.8. Pretplatnik je dužan u pisanom obliku odmah obavjestiti Telemach o svim promjenama ličnih ili drugih podataka navedenih u Ugovoru, a najkasnije petnaest (15) dana od dana nastanka promjene. Ukoliko propusti navedeno, Telemach ne odgovara za eventualno nastale posljedice po Pretplatnika.

2.9. Potpisivanjem Ugovora Pretplatnik potvrđuje da je upoznat s njegovim odredbama, kao i odredbama pripadajućih Aneksa, Priloga i Uslova poslovanja i Cjenovnika.

2.10. Primjerak Ugovora, Uslova poslovanja i Cjenovnik dostupni su Pretplatniku u sjedištu Telemacha na adresi Džemala Bijedića 216, 71210 Ilidža, na prodajnim mjestima Telemacha, te na web sajtu [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba).

2.11. Prava i obaveze iz Ugovora počinju teći od trenutka potpisa istog, a to je posljednji datum kad je Ugovor potpisan, ukoliko obje ugovorne strane nisu istovremeno potpisale Pretplatnički Ugovor, dok pravo naplate počinje teći od trenutka uspostave Usluge na koju se odnosi Ugovor.

2.12. Telemach u Ugovoru definiše garantovano vrijeme uspostave usluge, a koje, ako se ispunjeni svi tehnički i drugi uvjeti, nije duže od 45 radnih dana za uslugu analogne televizije i 15 radnih dana za ostale usluge, računajući od dana potvrde da postoje neophodni tehnički i drugi uslovi iz ovih Uslova poslovanja za uspostavu usluge od strane Telemacha. U slučaju da postoje objektivni razlozi za duži rok za uspostavu usluge, Telemach će o tome na prikladan način obavjestiti Pretplatnika.

2.13. Telemach utvrđuje cijenu mjesečne pretplate za uslugu koja je predmet Ugovora, te ostale naknade ako ih ima. Cijene su navedene u Cjenovniku, i važeće su u momentu potpisivanja Ugovora.

2.14. Sve cijene usluga Telemacha, te ostale naknade ako ih ima, definisane su Cjenovnikom Telemacha koji je dostupan putem zvanične internet stranice [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba), u sjedištu Telemacha na adresi Džemala Bijedića 216, 71210 Ilidža i na prodajnim mjestima Telemacha.

2.15. O svim izmjenama cijena i sadržaja usluga Pretplatnik će biti obaviješten najmanje 30 dana prije početka primjene putem pisane obavijesti uz mjesečni račun ili odvojeno, putem web stranice [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba), putem SMS poruke (u slučaju da je Pretplatnik dao svoj broj telefona i ako je broj telefona ispravan) i putem sredstava javnog informisanja.

2.16. U slučaju izmjene uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Pretplatnika, postojeći Pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo na drugi paket usluga ili drugu uslugu, ukoliko je to primjenjivo, ili može raskinuti Ugovor, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog novčanog iznosa od strane Pretplatnika, u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje Telemach nema utjecaj.

2.17. Mjesečna pretplata počinje se obračunavati od trenutka uspostave usluge na koju se odnosi Ugovor, a dalje svakih mjesec dana korištenja usluge. Iznos mjesečne pretplate ne uključuje pretplatu za korištenje javnog RTV Servisa BiH, niti bilo koju drugu pretplatu koju bi naplaćivale određene TV stanice.

2.18. Telemach će Pretplatniku besplatno dostaviti račun u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima za uslugu za koju ima potpisan Ugovor ili koju na drugi način naručuje i koristi od Telemacha.

2.19. Pretplatnik može prihvatiti mogućnost dostave računa za usluge Telemach putem elektronske pošte (dalje u tekstu: E-račun), u kojem slučaju se Pretplatniku neće dostavljati ispisani račun. Pretplatnik podnosi Zahtjev Telemachu za slanje E-računa putem web stranice mojtelemach.ba ili na prodajnim mjestima. E-račun će se dostaviti Pretplatniku na adresu elektronske pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektronske pošte Pretplatnik je dužan pravovremeno obavijestiti Telemach o novoj adresi slanjem obavještenja putem elektronske pošte koju je naveo u Zahtjevu ili pismenim putem. E-račun će biti dostavljen Pretplatniku na novu adresu elektronske pošte ukoliko o promjeni obavijesti Telemach najkasnije do 1. u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada Telemach preuzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje E-računa, eventualno neprimanje istog rizik je samog Pretplatnika, koji će biti dužan sam kontaktirati Telemach i zahtijevati slanje E-računa na novi e-mail adresu. Neovisno o prihvaćanju dostave putem elektronske pošte, Pretplatnik ima pravo da se naknadno odluči da mu se računi za pružene usluge šalju i ispisano, o čemu će obavijestiti Telemach pismenim putem i u tom slučaju prestaje obaveza Telemach za slanje računa putem elektronske pošte. Ispisani račun bit će dostavljen Pretplatniku u slučaju:

- nemogućnosti isporuke E-računa na dostavljenu adresu elektronske pošte u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanom obliku na zadnju poznatu adresu Pretplatnika za dostavu račun, te u slučaju
- da Pretplatnik zahtijeva dostavu ispisanog računa.

Na uslugu E-računa primjenjuje se pristanak o obradi ličnih podataka Pretplatnika koji je naveden u Ugovoru.

2.20. Svaki ispostavljeni račun obavezno sadrži sve potrebne podatke koji Pretplatniku omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu, dugovanja iz prethodnog razdoblja, jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke službe za korisnike Telemacha. Ispostavljeni račun može sadržavati i opomenu za dospelje neplaćene obaveze.

2.21. Pretplatnik je dužan izmiriti svoja dugovanja u periodu predviđenom za plaćanje navedenom na ispostavljenom računu. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjela dugovanja u predviđenom roku, Telemach će primjeniti mjere predviđene u ovim Uslovima poslovanja.

2.22. Telemach je obavezan, na zahtjev Pretplatnika, pružiti mu detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku Telemach će osigurati Pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definisanu u Cjenovniku.

### **3. OPREMA**

3.1. Prilikom priključenja usluga Telemacha, Pretplatniku se daje oprema na korištenje koja predstavlja trajno vlasništvo Telemacha, te se Pretplatnik obavezuje da će svu opremu koju je dobio na korištenje i koja predstavlja trajno vlasništvo Telemacha, vratiti za vrijeme trajanja otkaznog roka, u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da nadoknadi njenu protuvrijednost. Ukoliko Pretplatnik ne izvrši povrat opreme i nakon slanja pismenog poziva od strane Telemacha u definiranom roku, takvo protupravno zadržavanje opreme će se smatrati krivičnim djelom "Oduzimanje tuđe pokretnine", koje će u skladu sa zakonom biti prijavljeno nadležnim organima. Prilikom instalacije opreme Pretplatnik potpisuje Revers.

3.2. Pretplatnik se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi održavanja i opravki opreme koju je dobio na korištenje, ukoliko se utvrdi da bi bila oštećena/nefunkcionalna usljed krivnje Pretplatnika. U slučaju krađe opreme, Pretplatnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od dana saznanja za događaj, odnosno najkasnije u roku od 15 dana od događaja, o tome obavijesti Telemach pismenim putem. U slučaju krađe opreme o kojoj je Pretplatnik obavijestio nadležne izvršne organe, te o tome postoji zapisnik, Pretplatnik je u obavezi da Telemachu nadoknadi 80% njegove protuvrijednosti nakon čega će Pretplatniku biti omogućeno dobijanje nove opreme na korištenje uz obavezu plaćanja naknade na ime priključenja usluge. Pretplatnik koji ne prezentuje zapisnik o krađi, u obavezi je da nadoknadi Telemachu protuvrijednost opreme u punom iznosu, kako je određeno ovim članom.

3.3. Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj Opreme, te adekvatno napajanje električnom energijom u skladu sa važećim standardima u Bosni i Hercegovini. Troškove električne energije potrebne za napajanje Opreme u potpunosti plaća Pretplatnik.

3.4. 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 Pretplatniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcioniše i omogućava korištenje usluge u trenutku uspostavljanja usluge na adresi Pretplatnika. Od tog trenutka rizik čuvanja i pravilnog korištenja Opreme preuzima Pretplatnik, dok je njeno redovno održavanje u nadležnosti Telemacha sve dok traje Ugovor.

3.5. Kod redovnog održavanja Opreme, Pretplatnik je dužan omogućiti Telemachu slobodan i nesmetan pristup do prostora za smještaj Opreme, te pristup samoj Opremi. Pretplatnik daje svoju izričitu saglasnost da Telemach u slučaju potrebe može daljinskim putem pristupiti opremi, ali isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcionisanja i provjere kvalitete Usluge, te drugih radnji koje su neophodne za ispravno funkcionisanje Usluge.

Telemach ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na Opremi usljed:

- namjerne radnje ili nepažnje Pretplatnika;
- nepridržavanja uputa o korištenju Opreme od strane Pretplatnika;
- neosiguravanja odgovarajućih uslova za smještaj Opreme od strane Pretplatnika;
- neispravnih instalacija Pretplatnika;
- neispravne ili neadekvatne opreme Pretplatnika priključene na Opremu Telemacha;
- isključenja ili premještanja Opreme od strane Pretplatnika;
- pokušajem „popravljanja ili prepravljanja“ Opreme od strane Pretplatnika ili trećih lica; otuđenja Opreme i slično.

U prethodno navedim slučajevima Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost oštećene ili otuđene opreme Telemachu.

3.6. Telemach će izvršiti zamjenu oštećene ili otuđene Opreme, te zadržava pravo da Pretplatniku naplati instalaciju i ustupanje zamjenske Opreme, u skladu s važećim Cjenovnikom.

3.7. Telemach nije odgovoran za štetu nastalu uslijed onih nepredvidljivih događaja koje Zakon tretira kao Višu silu, kao što su zemljotres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično.

3.8. Ukoliko Pretplatnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički uskladiva sa sistemom Telemacha. Telemach nije u obavezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu Pretplatnika, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od Telemacha.

3.9. Oprema koju Telemach ustupa na korištenje Pretplatnicima fiksne telefonije u skladu je sa europskim standardima i ima oznaku CE, te nije moguće koristiti uslugu fiksne telefonije Telemacha instalacijom druge opreme. Ukoliko Pretplatnik, ipak, iz nekog razloga, koristi drugu opremu koja nije u skladu sa europskim standardima i nema oznaku CE, prihvata da je putem ovih Uslova poslovanja 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;

- Trajno isključenje Opreme, odnosno prestanak pružanja usluga po Ugovoru.

3.10. Telemach može privremeno isključiti Opremu (privremeno isključenje), i to:

- a) ako je uređaj ili instalacija neispravna - do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- b) ako Pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je Pretplatnik upozoren pismenim putem, a najduže 15 dana,
- c) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti Telemacha - do otklanjanja smetnji,
- d) ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- e) ako Pretplatnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe, do 15 dana,
- f) iz razloga predviđenih članom 7. ovih Uslova poslovanja.

#### **4. KVALITET USLUGA I OGRANIČENJA**

4.1. Telemach pruža usluge uz razinu kvalitete koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima BiH. Telemach garantuje da će osiguravati jednaku kvalitetu i pouzdanost usluga kakvu osigurava svim svojim Pretplatnicima, sa kojima ima sklopljen Ugovor.

4.2. 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 pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u fiksnoj mreži Telemacha. U tom slučaju, Pretplatnik će omogućiti Telemachu nesmetan pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje spomenutog pregleda.

4.3. Telemach omogućava svim svojim Pretplatnicima, neovisno od toga koju uslugu koriste, besplatan pristup Korisničkom servisu na način da im se omogućava razgovor s kontakt osobom u Korisničkom servisu Telemacha 24 sata dnevno. Telemach će na zahtjev Pretplatnika omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji, ukoliko je to tehnički moguće.

4.4. 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 Pretplatnika ili vlastitih službi. Telemach se obavezuje da će izvesti sve aktivnosti koje su neophodne za otklanjanje grešaka u radu usluga u najkraćem mogućem vremenu.

4.5. Servisni radovi će se najavljivati putem zvanične internet stranice putem info kanala.

4.6. Telemach ne odgovara za kvalitetu usluge u slučaju više sile (elementarne nepogode i sl.), odnosno u slučaju događaja koje nadležni sud priznaje kao višu silu. Za vrijeme proglašenja zakonom određenih posebnih stanja opasnosti, ili kada takvo stanje nije proglašeno, a očito nastupe vanredne okolnosti ili opća opasnost, Telemach će pružiti svu moguću pomoć institucijama i osobama koje su uključene u rješavanje takvih stanja, i potpuni prioritet kod pružanja usluga će dati funkcionisanju takvih službi.

4.7. Telemach se obavezuje da će štiti tajnost telekomunikacije, te da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti integritet i povjerljivost telefonskog saobraćaja kojeg Pretplatnik bude ostvarivao, osim u slučaju naloga nadležnog Suda ili druge ovlaštene institucije. U tom smislu Telemach prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

4.8. Telemach ne snosi odgovornost za kvalitet i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku nastala njihovom upotrebom, osim u obimu koji to definiše Ugovor ili ako je šteta nastala krajnjom nepažnjom i namjerom Telemacha. Telemach ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od deklariranih brzina pristupa Internetu, u slučajevima kada korisnik pristupa sadržajima/stranicama na Internetu za koje je omogućen pristup isključivo manjom brzinom ili ukoliko korisnik pristupa stranicama na Internetu koje, bez obzira na obezbijedenu brzinu pristupa od strane Telemacha, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani Telemacha.

4.9. Ukoliko je brzina usluge pristupa Internetu manja od 50% maksimalne pristupne brzine predviđene određenim paketom u vremenu koje prelazi 1% kumulativno u jednom mjesečnom periodu, korisniku se omogućava prelazak na drugi paket sa manjim brzinama pristupa Internetu bez jednokratne naknade ili raskid ugovora.

4.10. Telemach ne snosi odgovornost za eventualne troškove koji nastanu usljed nepoznavanja načina korištenja i tarifiranja usluge/usluga, te nije odgovoran za nepravilnosti u radu usluge, koje nastanu kao rezultat neispravnosti instalacija koje nisu u vlasništvu ili direktnoj nadležnosti Telemacha.

4.11. Osobito, Pretplatnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih fiksnih usluga Telemacha koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvaliteti pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine fiksne usluge Telemacha koje se temelje na IP tehnologiji Telemach ne može jamčiti tačnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih službi. Također, pojedine fiksne usluge Telemacha koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije te ne omogućuju uslugu odabira, odnosno predodabira operatora. U opisanim slučajevima Telemach ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Telemacha.

4.12. Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i saglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada korisničke podrške Telemacha te rješavanja mogućih prigovora korisnika na rad djelatnika korisničke podrške Telemacha, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita radnika i imovine Telemacha te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi radnika Telemacha i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima. Telemach će prilikom svakog poziva obavijestiti Pretplatnika da razgovor može biti snimljen. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.

4.13. Telemach pruža uslugu besplatnog pozivanja prema jedinstvenom europskom broju za hitne službe (broj 112), kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u BiH, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge telefonske brojeve koje upotrebljavaju hitne službe. Telemach će središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim propisima osigurati podatke o lokaciji Pretplatnika s koje je upućen poziv prema tim brojevima.

4.14. Telemach će u posebnim uslovima korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela definisati moguća ograničenja korištenja pojedine fiksne usluge Telemacha.

4.15. Ako Telemach pregledom utvrdi kvar na opremi koji bi mogao ometati rad i/ili ispravnost fiksne mreže Telemacha ili kvalitetu usluga, Pretplatnik je dužan otkloniti kvar prema uputama Telemacha najkasnije u roku od 30 dana po zaprimanju upozorenja Telemacha. Telemach ima pravo privremeno isključiti opremu iz fiksne mreže Telemacha, sve dok se utvrđeni kvar ne otkloni.



4.16. Ako Pretplatnik ne otkloni kvar sukladno prethodno navedenom, ili ne omogući Telemachu nesmetan pristup opremi radi pregleda i popravka u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja opreme, Telemach ima pravo trajno isključiti Opremu, odnosno prestati sa pružanjem usluga po Ugovoru.

4.17. Ako Telemach pregledom utvrdi da je oprema spojena na fiksnu mrežu Telemacha bez ovlaštenja ili da Pretplatnik i/ili treća strana na drugi način zloupotrebljava fiksnu mrežu Telemacha, Telemach ima pravo trajno isključiti predmetnu opremu iz fiksne mreže Telemacha i obustaviti pružanje usluga po Ugovoru. Sve troškove prouzročene Telemachu zbog pregleda ispravnosti i/ili popravka pretplatničke terminalne opreme obavljene nakon prijave kvara od strane Pretplatnika nadoknadiće Pretplatnik ako za kvar ne odgovara Telemach.

## **5. PRIGOVOR ILI REKLAMACIJA PRETPLATNIKA**

5.1. Telemach obezbeđuje putem Korisničkog servisa telefonsku podršku koja će biti namijenjena pretplatnicima usluga i dostupna tokom 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici. Ukoliko prijavljeni problem nije moguće riješiti telefonskom asistencijom, Korisnički servis će obraditi prijavu problema po utvrđenoj proceduri.

5.2. Telemach će Pretplatnika putem računa izvijestiti o uslovima podnošenja prigovora ili reklamacije na račun, o rokovima, nazivu i sjedištu, brojevima telefona i telefaksa Korisničkog servisa, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora ili reklamacije. Pretplatnik može uložiti prigovor ili reklamaciju Korisničkom servisu Telemacha, svakim radnim danom od 9 do 16:30 sati lično, odnosno e-mailom ili faxom 24 sata dnevno. Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor ili reklamaciju na kvalitet pruženih usluga, na povredu ugovornih obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane Telemacha i na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu. Navedeni prigovor ili reklamacija se podnosi isključivo u pisanoj formi, uključujući i e-mail, Korisničkom servisu Telemacha i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor ili reklamacija.

Rok za podnošenje prigovora ili reklamacije je 30 dana računajući od dana nastanka problema s kvalitetom pruženih usluga, odnosno od dana povrede obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane Telemacha, i 7 dana od dana prijema računa za pružene usluge. O odluci o utemeljenosti prigovora, te o eventualnim mjerama koje će se povodom prigovora poduzeti, Telemach će pisanim putem izvijestiti Pretplatnika u roku od najviše 7 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora ili reklamacije. Ukoliko postoje opravdani razlozi za duži rok razmatranja žalbe, Telemach će o tome obavijestiti Pretplatnika. Za vrijeme rješavanja prigovora ili reklamacije Telemach neće Pretplatniku obustaviti korištenje Usluge. U slučaju da Pretplatnik podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, Pretplatnik se obavezuje da do rješenja prigovora plati dio računa na koji se ne odnosi prigovor. U protivnom, prema Pretplatniku će se primjeniti one mjere koje Telemach inače primjenjuje kod neizmirenja obaveza od strane Pretplatnika.

5.3. Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave kakvi zahtjevi za naknadu štete ili povrat iznosa za korištenje Usluga ili neka druga potraživanja na osnovu ugovornog odnosa između Pretplatnika i Telemacha, Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade štete ili povrat, a isti će se realizirati ako Telemach prihvati ova potraživanja, a nakon izvršenih finansijskih, tehničkih i administrativnih provjera, o čemu će pismenim putem ili stornacijom dijela ili cijelog računa obavjestiti Pretplatnika ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.

5.4. Ako se utvrdi da je Telemach izvršio povredu ugovornih obaveza iz Ugovora ili neopravdano obustavio pružanje Usluge, Pretplatnik koji je podnio prigovor ili reklamaciju na način opisan u ovim Uslovima, ima pravo raskinuti Ugovor, te pravo na povrat neopravdano naplaćenih novčanih iznosa i naknadu eventualne štete prema pozitivnopravnim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini.

5.5. Za vrijeme privremenog isključenja opreme nastalog zbog tehničkih smetnji u telekomunikacijskoj mreži Telemacha na koju je priključena pretplatnička oprema ili na pretplatničkoj oprema koja je u nadležnosti Telemacha ili ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju je priključene pretplatnička oprema, pretplata se umanjuje ukoliko je takvo isključenje trajalo duže od 24 sata neprekidno.

5.6. Pretplatnik ima mogućnost da se obrati Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom koju mu pruža Telemach, u skladu s posebnim propisima Regulatorne agencije za komunikacije BiH (PRAVILO 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije) i drugim propisima koji uređuju ova pitanja.

5.7. Ukoliko to smatra opravdanim, Pretplatnik može protiv Telemacha pokrenuti tužbu pred nadležnim sudom i zahtjevati ostvarivanje svojih prava ili nadoknadu štete.

## **6. PRENOS I PRESELJENJE PRIKLJUČKA**

6.1. Pretplatnik može trajno prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu podnošenjem Zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa za predmetne Usluge. Neophodno je da Zahtjev bude potpisan od strane pretplatnika sa kojeg se prava i obaveze prenose i pretplatnika na kojeg se ta prava i obaveze prenose, te da se ispune određeni uslovi propisani ovim Uslovima poslovanja.

6.2. Telemach će izvršiti prijenos pretplatničkog odnosa bez naknade ako:

- se Pretplatnik na kojeg se vrši prenos pretplatničkog odnosa nalazi na istoj adresi (mjesto uspostavljanja Usluge) na kojoj je uspostavljena usluga prethodnom Pretplatniku;
- „novi“ Pretplatnik svojom voljom prihvata preuzimanje pretplatničkog odnosa (što potvrđuje činom potpisivanja Ugovora);
- je „stari“ Pretplatnik izmirio sve obaveze po osnovu pretplatničkog ugovora i nema neizmirenih obaveza prema Telemachu i - na strani „novog“ Pretplatnika nema smetnji za zaključivanje Ugovora opisanih u ovim Uslovima poslovanja.

6.3. Pretplatnik može pisanim putem zatražiti preseljenje svog priključka i Opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje priključka). Pretplatnik je u obavezi da najkasnije u roku od 3 (tri) mjeseca od preseljenja na novu lokaciju podnese pismeni zahtjev, u suprotnom Pretplatnik gubi pravo na prenos priključka. Telemach će u roku od 15 dana izvršiti preseljenje priključka ako na novoj lokaciji postoji prisutnost Telemachove infrastrukture i ako Pretplatnik nema neizmirenih obaveza prema Telemachu. Za preseljenje priključka Telemach ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu definisanu ponudom ili važećim Cjenovnikom Telemacha.

## **7. PRIVREMENO ISKLJUČENJE PRETPLATNIKA**

7.1. Pored razloga navedenih u članu 3.10, Telemach ima pravo na privremeno isključenje Opreme i zbog neplaćanja ispostavljenih računa.

7.2. Procedura privremenog isključenja za fizičke osobe zbog neplaćanja ispostavljenih računa odvija se po sljedećoj dinamici:

Ukoliko Pretplatnik ima dva dospjela neplaćena računa Telemach mu šalje opomenu pred isključenje. Svaki račun ispostavljen Pretplatniku, a koji ima dug po prethodnom računu, ujedno predstavlja i opomenu (što je jasno navedeno na računu). Ukoliko Pretplatnik ne izmiri obaveze ni u roku od 15 dana od datuma valute, a nije u ostavljenom roku podnio prigovor ili reklamaciju na iznos za koji se tereti, Telemach će Pretplatniku privremeno isključiti usluge zbog neplaćanja i Pretplatnik tada više nema pristup Uslugama Telemacha. Rok za podnošenje prigovora ili reklamacije je 7 dana od dana prijema računa.

7.3. Nakon što Pretplatnik bude isključen zbog neplaćanja, Telemach će ga u više navrata putem ostavljenih kontakt telefona ili drugim dozvoljenim sredstvima pozivati na izmirenje obaveza i nastavak korištenja Usluga, ali maksimalno 30 dana računajući od dana kada je Pretplatnik privremeno isključen.

7.4. Ukoliko ni nakon isteka 30 dana iz prethodnog stava Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze prema Telemachu, Telemach može trajno isključiti opremu, odnosno obustaviti pružanje usluga po Ugovoru sa Pretplatnikom, te pristupiti pozivanju Pretplatnika da vrati opremu. Telemach će poduzeti radnje radi preuzimanja svoje Opreme od Pretplatnika onako kako je definisano ovim Uslovima poslovanja. Pretplatnik je dužan da Telemachu omogući nesmetan i slobodan pristup i preuzimanje Opreme.

7.5. Pretplatnik će najkasnije za 24 sata biti ponovno uključen ako u ostavljenom roku i prije demontaže opreme izvrši izmirenje svih prispjelih, a neizmirenih novčanih obaveza prema Telemachu, uključujući i zatezne zakonske kamate temeljem važećih propisa koje Telemach može zaračunati na iznos dugovanja.

7.6 Pretplatnik pravna osoba podliježe proceduri naplate i rokovima, isključenju i raskidanju Ugovora na način kako je to definisano Ugovorom između Pretplatnika pravne osobe i Telemacha.

7.7. Telemach zadržava pravo da svim dozvoljenim pravnim sredstvima traži i izvrši naplatu svojih potraživanja prema Pretplatniku sa pripadajućim kamatama, uključujući i protuvrijednost opreme, ukoliko istu Pretplatnik ne vrati Telemachu ili je vrati u neispravnom ili nefunkcionalnom stanju.

7.8. Kod usluga fiksne telefonije Telemach će, ako je to tehnički izvodljivo, proces isključenja realizovati postepeno, na način da se prvo prekinu odlazni, pa tek protekom određenog roka potpuni telekomunikacijski promet/usluga. Također, ako je to tehnički izvodljivo, kod privremenog isključenja Pretplatniku će biti omogućeni odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Korisničkog servisa Telemacha.

7.9. Telemach ima pravo naplatiti naknadu za ponovno uključanje Pretplatnika kada je isključen radi neplaćanja, a u skladu sa važećim Cjenovnikom.

## **8. MIROVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

8.1. Pretplatnik ima pravo na 1 do 3 mjeseca korištenja mirovanja pretplatničkog odnosa u jednoj kalendarskoj godini (dalje u tekstu: mirovanje). Ukoliko Pretplatnik zahtijeva mirovanje samo jedne od usluga, prihvaćanje istog od strane Telemacha može rezultirati i mirovanjem neke druge usluge, ukoliko se radi o tehnički uslovljenim ili povezanim uslugama. Pretplatnik ne plaća pretplatu za vrijeme mirovanja, s tim da po isteku perioda mirovanja plaća naknadu za ponovno uključanje shodno Cjenovniku. Istekom perioda mirovanja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati, a danom reaktivacije usluga Telemach će započeti obračunavanje korištenja istih. Ukoliko se Pretplatnik obavezao na minimalni period korištenja bilo koje usluge Telemacha, isti se produžava za period u kojem je Pretplatnik koristio mirovanje.

## **9. RASKID, TRAJNO ISKLJUČENJE I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

### **Raskid ugovora od strane Pretplatnika**

9.1. Pretplatnik može u bilo kom trenutku raskinuti Ugovor slanjem pisane obavijesti o raskidu Ugovora preporučenom poštom, naslovljenom na adresu sjedišta Telemacha, Džemala Bijedića 216, Ilidža, prilažući broj Ugovora kojeg otkazuje ili lično podnošenjem zahtjeva dolaskom u prostorije sjedišta Telemacha ili poslovnica Telemacha, uz pokaz identifikacijskog dokumenta.

9.2. U tom slučaju otkazni rok iznosi 15 dana, računajući od dana primitka obavijesti o raskidu pretplatničkog ugovora, odnosno od dana ličnog podnošenja zahtjeva u prostorijama Telemacha. Pretplatnik je dužan nadoknaditi Telemachu sva dugovanja nastala do dana raskida ugovora uključujući i naknadu za prijevremeni raskid, odnosno završetka korištenja usluge.

9.2.1. Ukoliko Pretplatnik raskida ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, Telemach može tražiti od Pretplatnika da plati mjesečnu naknadu za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora.

9.3. U slučaju da Telemach za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa izmjeni Cjenovnik i/Ugovor i/ili neke njegove sastavne dijelove i /ili ove Uslove poslovanja na način da su izmjene u potpunosti nepovoljnije za Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez obaveze poštivanja otkaznog roka i bez naknade za prijevremeni raskid u roku od 30 (trideset) dana, računajući od dana objave izmjene/izmjena, a kod raskida Pretplatniku će biti omogućen povrat prethodno uplaćenog novčanog iznosa za period u kojem zbog prijevremenog raskida neće koristiti uslugu, ukoliko je isti unaprijed uplaćen. Pretplatnik je dužan nadoknaditi Telemachu sva dugovanja nastala do dana prijevremenog raskida ugovora, odnosno završetka korištenja usluge.

#### **Trajno isključenje od strane Telemacha**

9.4. Osim raskidom od strane Pretplatnika, pretplatnički odnos može prestati trajnim isključenjem korisničke opreme, odnosno obustavljanjem pružanja usluge od strane Telemacha, iz sljedećih razloga:

- Ako Pretplatnik ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istog razloga;
- Ako Pretplatnik ne izmiri dug u roku privremenog isključenja utvrđenog u ovim uslovima poslovanja;
- Ako Pretplatnik više nema adresu gdje Telemach posjeduje svoju infrastrukturu i može pružiti uslugu ili ako Pretplatnik ne otkloni neispravnosti na svom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana nastanka ili saznanja za neispravnost;
- Ako Pretplatnik vrši zloupotrebe usluge koju pruža Telemach ili ako postoji opravdana sumnja da omogućava trećima preko svoje ili Telemachove opreme i uređaja takve zloupotrebe, ili ako postoji opravdana sumnja da Telemachove usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
- Ako Pretplatnik uzrokuje smetnje na KKS ili Pretplatnik ometa Telemachu pristup elementima KKS i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka;
- Ako Pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja;
- Ako Pretplatnik dijeli svoje korisničko ime i lozinku sa trećim licima;

#### **Ostali razlozi za prestanak Ugovora**

9.5. Pretplatnički ugovor prestaje da važi i iz sljedećih razloga:

- U slučaju smrti Pretplatnika, ako njegovi nasljednici ili članovi porodice s kojima je živio u zajedničkom domaćinstvu u obavijesti o smrti ne zatraže od Telemacha promjenu imena Pretplatnika i prijenos pretplatničkog odnosa;
- Protekom vremena na koji je Ugovor zaključen;
- Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Pretplatnika. Ovlaštena osoba dužna je o tome obavjestiti Telemach u pisanom obliku u roku od 30 dana računajući od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije. Ugovor će se smatrat raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istovremeno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Pretplatnika ili ako zatraži trajni prijenos pretplatničkog ugovora na način kako je predviđeno ovim Uslovima poslovanja. Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja Telemachu koja nastanu do trenutka isključenja Usluge.

## **Posebni razlozi za prestanak telefonskih usluga Telemacha**

9.6. Kod korištenja telefonskih usluga Telemacha, pristup usluzi će se onemogućiti, te će Ugovor prestati, iz slijedećih razloga:

- Ako to odabrani operator zatraži od pristupnog operatora;
- Ako pristupni operator zaprimi novi zahtjev za uslugu odabira operatora prema novom odabranom operatoru;
- Ako dođe do prestanka pretplatničkog odnosa između Pretplatnika i pristupnog operatora iz bilo kojeg razloga;
- Ako dođe do prestanka pružanja usluga međusobnog povezivanja između pristupnog operatora i odabranog operatora;
- Ukoliko dođe do kršenja odnosno nepoštivanja obaveza Pretplatnika navedenih u Ugovoru.

9.7. U slučaju prestanka važenja Ugovora iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan Telemachu vratiti Opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ukoliko se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost Opreme.

## **USLUGE U PONUDI TELEMACHA**

### **10. OSNOVNA TV PONUDA**

10.1. Osnovna TV ponuda sa mjesečnim održavanjem KKS podrazumijeva da Pretplatnik bude priključen na KKS (Kablovski komunikacijski sistem) Telemach i da, u zavisnosti od svog izbora, prati

- Ili, Osnovni TV paket koji se sastoji od određenog broja domaćih i stranih TV kanala koje nudi Telemach,
- Ili, Osnovni BH TV paket koji se sastoji od određenog broja kanal sa područja Bosne i Hercegovine koje nudi Telemach, odnosno koji se emituju putem zemaljske radiodifuzije čija se zona emitovanja nalazi u zoni telekomunikacijske mreže Telemach-a.

10.2. Ponuda Osnovnog BH TV paketa je sadržana u ponudi Osnovnog TV paketa, u skladu sa odredbom člana 9. Pravila 79/2016 o dozvolama za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.

10.3. Korištenje ovih usluga i cijene date su u ovim Uslovima poslovanja i Cjenovniku koji su sastavni dio Ugovora o sklapanju pretplatničkog odnosa.

#### **Preduslovi za priključenje na KKS**

10.4. Telemach se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na svoj KKS u roku od 45 radnih dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika. Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 45 radnih dana od dana njegovog nastupanja, Telemach zadržava pravo otkaza ovog Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmjenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio. Ako Pretplatnik odustane od Ugovora, prije nego što je priključenje urađeno, a do tada je Telemach već uradio određeni posao, dužan je da Telemachu plati troškove za urađeni posao, a najviše do visine priključenja.

Pretplatnik prvenstveno može biti vlasnik objekta ili po punomoći samog vlasnika objekta ovjerenog kod notara, Pretplatnik može biti i drugo fizičko ili pravno lice koje se onda smatra Privremenim pretplatnikom.

10.5. Ugovorne strane su se saglasile da će izgrađena instalacija do ulaznih vrata objekta-stana Pretplatnika ili poslovnog prostora u stambenoj zgradi, odnosno do mjesta ulaska instalacije na krovu kuće ili poslovnog prostora kada je objekat Pretplatnika individualna kuća, biti u trajnom vlasništvu Telemacha, a da Pretplatnik ima pravo korištenja iste. Mjesto ulaska instalacije u objekat Pretplatnika predstavlja priključno mjesto.

10.6. Troškove rada i materijala na unutrašnjoj instalaciji u objektu Pretplatnika od priključnog mjesta do prijemnika snosi Pretplatnik. Ukoliko Pretplatnik pored priključenog TV uređaja, želi priključenje jednog dodatnog TV uređaja u svom objektu, ovlaštena lica Telemach će izvršiti propisano priključenje dodatnog TV uređaja, a troškovi instalacionih radova u objektu Pretplatnika padaju na teret Pretplatnika. Priključenje jednog dodatnog TV prijemnika u objektu Pretplatnika ne utiče na cijenu mjesečne naknade. Telemach može odbiti priključenje Pretplatnika čiji dovod ili oprema ne zadovoljavaju propise ili postoji opasnost za prouzrokovanje smetnji u KKS-u.

10.7. Za izvršene radove priključenja na KKS Telemacha, Pretplatnik plaća priključnu taksu u skladu sa Cjenovnikom.

10.8. U slučaju iznajmljivanja stambenog, odnosno poslovnog prostora, Pretplatnik koji je najmodavac ili zakupodavac može privremeno prenijeti svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, koja se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, najmoprimcu odnosno zakupniku koji time postaje Privremeni pretplatnik. Najmodavac ili zakupodavac je obavezan obavijestiti Telemach o prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora. Nakon što Telemach zaprimi tu obavijest obavezan je prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora vratiti na najmodavca ili zakupodavca.

10.9. Ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice (Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu), Telemach će počevši od zaključenja korisničkog Ugovora, fakturirati priključnu taksu i cijenu mjesečne naknade na ime Pretplatnika koji se onda smatra Privremenim pretplatnikom, za što je potrebno pribaviti notarski ovjerenu saglasnost vlasnika objekta ili potvrditi dolaskom vlasnika i Privremenog pretplatnika zajedno na prodajno mjesto s dokazom o vlasništvu objekta i ličnim dokumentima.

#### **Osnovne obaveze ugovornih strana**

10.10. Telemach se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni KKS (centralu, primarnu i sekundarnu mrežu uključujući uređaje u horizontalno - vertikalnom etažnom razvodu u zgradi do stana Pretplatnika) na koji je priključen TV uređaj Pretplatnika, a Pretplatnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad KKS i omogućiti ovlaštenim osobama Telemach da u vrijeme izgradnji kablovske mreže, funkcionalne kontrole, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje KKS, da mogu izvoditi radove u zajedničkim prostorima zgrade i omogućiti nesmetan pristup instalacijama sistema u njegovom stambenom objektu ili nekretnini kao i do susjednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez odštetnog zahtjeva. Telemach može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja usluge, što ne predstavlja osnov za umanjenje mjesečne pretplate. Telemach obavještava Pretplatnika o navedenim radovima i njihovom trajanju objavljivanjem na Info kanalu.

10.11. Pretplatnik je sam odgovoran za pravilnu zaštitu i čuvanje svojih uređaja od pražnjenja usljed vremenskih nepogoda (udar groma i sl.). Pretplatnik je obavezan dobiti dodatne saglasnosti svih vlasnika parcela, ako su potrebna za izvođenje priključka. Telemach ima pravo na uvođenje KKS preko Pretplatnikovih nekretnina za šta Pretplatnik daje izričitu saglasnost potpisivanjem ovog Ugovora.

10.12. Telemach, kao izvođač radova se obavezuje da po završetku radova uspostavi prvobitno stanje.

#### **Mjesečna naknada za održavanje KKS**

10.13. Pretplatnik je saglasan da od momenta priključenja na KKS plaća Telemachu mjesečnu naknadu za održavanje KKS, što uključuje praćenje Osnovnog TV paketa ili Osnovnog BH TV paketa, po izboru Pretplatnika, u skladu sa Cjenovnikom.

Pretplatnik koji je priključen na KKS do 15-tog u mjesecu bit će zadužen cijelom mjesečnom naknadom za tekući mjesec. Pretplatnik koji je priključen nakon 15-tog u mjesecu, dužan je da plaća mjesečnu naknadu od sljedećeg mjeseca.

10.13.a Održavanje KKS potrebno za redovno praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog TV paketa je uračunato u cijenu praćenja paketa, u skladu sa Cjenovnikom.

10.14. Telemach kreira programsku listu za uslugu osnovnih TV paketa u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima te vlastitim procjenama poduzima aktivnosti kako bi svoju programsku listu učinio što kvalitetnijom i gledanijom. Programsku listu Telemach objavljuje na svojoj web stranici i na info kanalu. Telemach ne odgovara za privremena zatamnjenja određenih dijelova TV programa, koje je Telemach dužan izvesti u skladu sa zahtjevima programskih dobavljača ili odredbama propisa o kablovskoj retransmisiji. Ova odredba važi i za uslugu digitalne televizije i EON TV.

#### **Privremena suspenzija**

10.15. Telemach može trajno isključiti opremu i odstupiti od Ugovora u slučaju da Pretplatnik postupa u suprotnosti sa odredbama Ugovora i ovih Uslova poslovanja, Pretplatnik uzrokuje smetnje na KKS ili Pretplatnik ometa Telemachu pristup elementima KKS i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka.

10.16. Ukoliko dođe do bespravnog korištenja KKS ili ustupanja signala drugim korisnicima i/ili ukoliko Pretplatnik koji je privremeno isključen sa sistema i/ili kod koga je izvršena demontaža prključka izvrši samostalno i/ili preko trećeg lica ponovno priključenje na KKS Telemacha, Pretplatnik se obavezuje da plati Telemachu eventualnu materijalnu štetu, utvrđenu u postupcima utvrđivanja krivične i materijalne odgovornosti Pretplatnika.

10.17. Pretplatnik se obavezuje da neće samostalno vršiti zahvate na opremi i uređajima KKS-a niti će za to angažovati neovlaštena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke

### **11. EON TV**

#### **Uvodne odredbe**

11.1. Usluga EON TV koju Pretplatnik odabere podrazumijeva digitalnu kablovsku televiziju (praćenje izabranih programskih paketa u digitalnom formatu, u skladu sa Cjenovnikom). Ova usluga bazirana je na plaćanju mjesečne naknade. Pretplatnik se opredjeljuje za željenu opciju programskog paketa u skladu s Cjenovnikom. Također, Pretplatnik se opredjeljuje za jedan od ponuđenih digitalnih prijemnika u skladu sa Cjenovnikom.

11.2. Odredbe ovih Uslova poslovanja koje se odnose na uslugu EON TV digitalne televizije će se primjenjivati i na uslugu D3 – digitalne televizije, u skladu sa ovim Uslovima poslovanja i Cjenovnikom.

11.3. Za uslugu EON TV OTT uslugu će se primjenjivati posebni uslovi poslovanja koji važe za tu uslugu.

#### **Preduslovi za korištenje EON TV usluge**

11.4. Tehnički preduslov za korištenje usluge EON TV je da Pretplatnikov objekat bude priključen na KKS Telemacha, kao i da Pretplatnik redovno izmiruje svoje mjesečne obaveze prema Telemachu za održavanje KKS, što uključuje praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa.

11.5. Ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice (Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu), te je vlasnik objekta taj koji već ima zaključen Ugovor sa Telemachom po osnovu koga je vlasniku utvrđena obaveza plaćanja prema Telemachu na ime mjesečne naknade za održavanje KKS i praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, ugovorne strane saglasno konstatuju da se Pretplatnik obavezuje da uredno izmiruje i navedenu obavezu vlasnika objekta na ime mjesečne naknade za održavanje KKS i praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, a koju će Telemach, počevši od zaključenja Ugovora o korištenju usluge EON TV, fakturisati na njegovo ime.

11.6. platnik iz prethodnog stava ovih Uslova poslovanja se smatra Privremenim pretplatnikom, za što je potrebno pribaviti notarski ovjerenu saglasnost vlasnika objekta.

11.7. Telemach će Pretplatniku omogućiti pristup usluzi u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko su ispunjeni neophodni tehnički uslovi za pristup EON TV usluzi, određeni Ugovorom i Uslovima poslovanja.

11.8. Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu EON TV može se opredijeliti da pored osnovnog digitalnog prijemnika koristi i dodatni adekvatni digitalni prijemnik za praćenje istog izabranog programskog paketa na oba digitalna prijemnika u skladu sa Ponudom sa Cjenovnikom koja se nalazi na web strani Telemacha [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba) (pod korisnička dokumentacija) i tehničkim mogućnostima prijemnika.

### **Programski paketi**

11.9. Telemach zadržava pravo izmjene sadržaja programskih paketa, kao i pravo izmjene naknada navedenih u Cjenovniku. O svakoj izmjeni, Telemach će izvijestiti Pretplatnike na način i po proceduri predviđenoj Ugovorom i Uslovima poslovanja.

11.10. Ako se Pretplatnik za vrijeme trajanja Ugovora opredijeli za bilo koji drugi programski paket iz Cjenovnika, obavezan je da o tome obavijesti Telemach pozivanjem njegovog Korisničkog servisa. Ukoliko Telemach primi takvo obavještenje Pretplatnika do 25-og u tekućem mjesecu, Pretplatniku će biti omogućeno praćenje izabranog programskog paketa počevši od prvog dana narednog mjeseca, a koji će mu se fakturisati na osnovu Cjenovnika za taj drugi – izabrani paket ili više njih. Ukoliko Telemach primi obavještenje Pretplatnika za promjenu programskog paketa nakon 25-og u tekućem mjesecu, Pretplatniku neće biti omogućeno praćenje izabranog programskog paketa ili više njih u prvom narednom mjesecu već počevši od drugog narednog mjeseca.

### **Posebni uslovi za Pretplatnika EON TV na 12 mjeseci**

11.11. Ukoliko se Pretplatnik Ugovorom opredijeli da će uslugu koristiti najmanje 12 mjeseci, u tom slučaju oslobađa se plaćanja priključne takse. Pretplatnik koji se opredjelio za ovu opciju, nema pravo na otkaz Ugovora u periodu od najmanje 12 mjeseci, računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda u kome je uslugu koristio besplatno. Ukoliko Pretplatnik ipak želi da raskine Ugovor i prije isteka perioda od 12 mjeseci računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda, on to može učiniti pisanim putem pod uslovom da je prethodno u cjelosti izmirio sve svoje dospjele obaveze prema Telemachu, platio naknadu za prijevremeni raskid i da je platio troškove priključenja.

### **Mjesečne naknade za EON TV uslugu**

11.12. Pretplatnik koji zaključi Ugovor i dobije EON digitalni prijemnik na korištenje, radi praćenja programskih paketa, dužan je da plati naknadu na ime priključenja EON TV usluge, prema Cjenovniku, kao i da plaća mjesečnu naknadu za korištenje digitalnog prijemnika, a sve ovo ukoliko nešto drugo nije ugovoreno Ugovorom, odnosno propisano ovim Uslovima poslovanja ili Cjenovnikom. Pretplatnik je saglasan sa plaćanjem mjesečne naknade za korištenje izabranih EON TV programskih paketa, shodno Cjenovniku.

11.13. Pretplatnik kome je po zaključenju Ugovora aktivirana usluga do 15-og u mjesecu, bit će zadužen naknadama za prvi naredni mjesec, a Pretplatnik kome je aktivirana usluga od 16-og u mjesecu bit će zadužen naknadama od drugog narednog mjeseca, tako da se obračunski period ovakvom Pretplatniku računa u zavisnosti od datuma aktivacije usluge.



11.14. Pretplatnik koji u toku trajanja Ugovora zamijeni u toku mjeseca digitalni prijemnik drugim prijemnikom radi promjene EON TV usluge moći će da prati novoizabran/e programske pakete za novi prijemnik od 1-og u narednom mjesecu od kog datuma će biti zadužen i naknadama za ove pakete.

11.15. Pretplatnik je saglasan da se mjesečne naknade po Ugovoru nađu na zbirnoj fakturi zajedno sa naknadama za ostale usluge Telemacha koje Pretplatnik koristi.

11.16. Ukoliko zbog nekih od razloga (isključenje po dugovanju, raskid Ugovora) Pretplatnik ne koristi EON TV uslugu 60 dana u kontinuitetu, Pretplatnik je dužan da Telemachu vrati EON TV digitalni prijemnik i izmiri sva dospjela dugovanja. Ukoliko na poziv Telemacha Pretplatnik ne vrati EON TV digitalni prijemnik i ne izmiri sva dospjela dugovanja, Telemach može trajno isključiti Opremu, odnosno obustaviti pružanje usluga po Ugovoru i pored svih zaostalih dugovanja uz zakonsku zateznu kamatu, fakturisati Pretplatniku protuvrijednost digitalnog prijemnika. U svim slučajevima privremenog prestanka korištenja usluge koji se mogu staviti u krivicu Pretplatniku, Pretplatnik se obavezuje da plaća naknadu za korištenje digitalnog prijemnika, sve vrijeme dok se isti nalazi kod njega.

#### **VIDEO KLUB**

11.17. Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu EON TV digitalnu televiziju ima mogućnost korištenja dodatne usluge pod nazivom Video Klub. Ova usluga omogućava Pretplatniku da sa liste ponuđenih programskih sadržaja bira one koje želi da gleda na svom prijemniku, a u skladu sa Ponudom i važećim Cjenovnikom, koji su dostupni na stranici [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba). Preduslov za korištenje usluge Video Klub je da Pretplatnik posjeduje adekvatan uređaj za praćenje Video Klub programskih sadržaja i aktivan EON TV digitalni paket.

11.18. Usluga Video Klub je dostupna u dvije opcije: Iznajmljivanje i Video paketi. Iznajmljivanje podrazumijeva korištenje ponuđenih sadržaja u određeno vrijeme po zahtjevu Pretplatnika, za šta Pretplatnik plaća naknadu po pojedinačno iznajmljenom sadržaju. Potvrdu za prihvatanje plaćanja izabranog programskog sadržaja Pretplatnik daje prije iznajmljivanja tog sadržaja, unosom sistemski traženog PIN-a. Video paketi podrazumijevaju mjesečno korištenje ponuđenih sadržaja u okviru izabranog paketa u bilo koje vrijeme i neograničen broj puta sa mogućnošću uvida u sadržaj za iznajmljivanje i uz plaćanje mjesečne naknade definirane važećim Cjenovnikom. Korištenjem samo opcije za iznajmljivanje, Pretplatniku nije omogućeno praćenje sadržaja Video paketa, već se Pretplatnik mora opredijeliti i za korištenje same opcije Videoteka.

#### **TV unazad**

11.19. Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu EON TV digitalnu televiziju ima mogućnost korištenja dodatne usluge pod nazivom TV unazad. Ova usluga omogućava Pretplatniku vraćanje određenih tv sadržaja na početak ili gledanje propuštenog na određenom broju TV kanala, a u skladu sa Ponudom i važećim Cjenovnikom, koji su dostupni na stranici [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba). Preduslov za korištenje usluge TV unazad je da Pretplatnik posjeduje adekvatan uređaj za korištenje usluge i aktivan EON TV digitalni paket.

Usluga se aktivira putem adekvatnog D3 digitalnog prijemnika, korištenje ove usluge je besplatno prvih 5 minuta. Ukoliko pretplatnik navedenu uslugu koristi duže od 5 minuta, pristaje na naplatu neograničenog korištenja ove usluge u iznosu od 3 KM za jedan (tekući) kalendarski mjesec.

#### **Nedozvoljeno ponašanje Pretplatnika EON TV usluge**

11.20. Pretplatnik se obavezuje da će digitalni prijemnik koji mu je dat na korištenje koristiti u skladu sa odredbama iz ovih Uslova poslovanja. U slučaju kada se Pretplatnik ne pridržava ove obaveze, Telemach zadržava pravo da trajno isključi Opremu, odnosno obustavi pružanje usluga po Ugovoru. Telemach se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na digitalnom prijemniku koji je Pretplatniku dat na korištenje, osim onih koji nastanu nepažnjom ili namjernim djelovanjem Pretplatnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.). Pretplatnik nema pravo da samostalno ili uz angažovanje trećeg lica vrši

otklanjanje kvarova na digitalnom prijemniku koji mu je dat na korištenje, već se obavezuje da kontaktira Telemach koji će izvršiti te radnje. U slučaju kvarova na digitalnom prijemniku prouzrokovanih nepažnjom ili namjernim djelovanjem Pretplatnika, Telemach ima pravo na nadoknadu stvarnih troškova popravke, kao i ukoliko je kvar nemoguće otkloniti, Pretplatnik se obavezuje da plati protuvrijednost digitalnog prijemnika koji mu je dat na korištenje, nakon čega će mu Telemach obezbijediti novi digitalni prijemnik koji također ostaje u vlasništvu Telemacha. Pretplatnik se obavezuje da digitalni prijemnik koristi samo u svrhu priključenja na sistem Telemacha.

11.21. Pretplatnik se obavezuje da će obavijestiti Telemach o svakoj promjeni mjesta boravka i eventualnoj potrebi za preseljenje prijemnika.

11.22. Svi programi (TV kanali) iz Cjenovnika 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 Pretplatnika. Nije dopušteno distribuirati signal i programe iz Cjenovnika u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, odnosno u prostorijama koje se ne mogu smatrati porodičnim prostorijama. Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorištavati programe obuhvaćene Ugovorom i Cjenovnikom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Pretplatnik 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 po Ugovoru i od Pretplatnika zahtijeva naknadu svake štete, direktne ili indirektno, koja proizađe iz takvog iskorištavanja programa.

11.23. Plaćanje naknade štete Telemachu ne oslobađa Pretplatnika odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korištenja prijemnika.

11.24. Pretplatnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Telemacha, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku.

11.25. Pretplatnik 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 Pretplatnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi Telemach od bilo kakvih štetnih posljedica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika. Pretplatnik 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.

11.26. Ukoliko po svojoj ocjeni zaključi da se Pretplatnik prilikom korištenja usluge ponaša na nedozvoljen način, Telemach ima pravo da Pretplatniku ukine pravo korištenja usluge, privremeno na određeni vremenski rok, ili stalno, tako što će trajno isključiti Opremu, odnosno obustaviti pružanje usluga po Ugovoru, uz pismeno obavještenje Pretplatniku. Ocjena Telemacha o nedozvoljenom ponašanju Pretplatnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika.

### **Ograničenje od odgovornosti Telemacha**

11.27. Telemach se ne smatra odgovornim za: svaku izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala; svaku teškoću prijema signala vezanu uz mjesto i uslove prijema ili uz neadekvatnu opremu kod Pretplatnika; svaku promjenu ili prekid koji nastane usljed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se

odnosi na Telemach, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašteni servis prijemnika ili lošu upotrebu istog od strane Pretplatnika suprotno odredbama ovih uslova.

11.28. Telemach se ne smatra odgovornim za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Ugovorom i ovim uslovima koje proizilaze iz slučajeve više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje Telemach nije mogao spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji.

11.29. Telemach nije odgovoran za sadržaj kodiranih programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje. Telemach ne garantuje Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

11.30. Telemach može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja EON TV usluge. U slučaju ovakvog prekida distribucije signala, takav prekid se neće smatrati kršenjem Ugovora, niti osnovom za naknadu eventualne štete Pretplatniku. U ovakvim slučajevima smatra se da je Ugovor na snazi, te je Pretplatnik u obavezi da plaća mjesečnu naknadu kao i ostale eventualne naknade u skladu sa Cjenovnikom.

## **12. INTERNET**

12.1 Usluga Interneta koju Pretplatnik odabere podrazumijeva korištenje kablovskog Interneta (korištenje izabranog Internet postpaid paketa u skladu sa Cjenovnikom) bez prava na preprodaju usluge. Ova usluga bazirana je na plaćanju mjesečne naknade. Pretplatnik se opredjeljuje za željenu opciju Internet paketa u skladu sa Cjenovnikom. Također, Pretplatnik dobija na korištenje modem u skladu sa Cjenovnikom.

12.2. Telemach će obezbijediti pružanje Internet usluge u pogledu deklarisanе brzine prenosa, količine saobraćaja i drugih tehničkih aspekata uključenih u paket usluge.

### **Preduslovi za korištenje Internet usluge**

12.3. Tehnički preduslov za korištenje Internet usluge je da Pretplatnikov objekat bude priključen na KKS Telemacha, kao i da Pretplatnik redovno izmiruje svoje mjesečne obaveze prema Telemachu za održavanje KKS, što uključuje praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa. Ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice (Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu-Privremeni pretplatnik u smislu čl. 10.6 ovih uslova), te je vlasnik objekta taj koji već ima zaključen Ugovor sa Telemachom po osnovu koga je vlasniku utvrđena mjesečna obaveza plaćanja, prema Telemachu, na ime mjesečne naknade za održavanje KKS i praćenja Osnovnog TV paketa, ugovorne strane saglasno konstatuju da se Pretplatnik obavezuje da uredno izmiruje i navedenu obavezu vlasnika na ime mjesečne naknade za održavanje KKS, što uključuje praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa a koju će Telemach, počevši od zaključenja ovog Ugovora, fakturisati na njegovo ime. Također, Telemach zadržava pravo izmjene mjesečne naknade za internet uslugu tako što će postojećim Pretplatnicima dostaviti i pismenu obavijest o nastupajućim izmjenama uslova poslovanja i cijena, što će učiniti uz račun za plaćanje usluge koji predhodi namjeravanoj izmjeni. Za navedeno u prethodnom stavu Pretplatnik pribavlja saglasnost vlasnika objekta. Pretplatnik mora za internetski pristup garantovati lični računar sa odgovarajućom atestiranom softverskom i hardverskom opremom. Telemach obezbjeđuje samo uključivanje i rad modema, tamo gdje je to tehnički izvodljivo.

12.4. Telemach ne odgovara za štetu, moguće neobavljanje usluge i nastale troškove Pretplatniku, koje nastanu zbog softverskih i hardverskih poteškoća na Pretplatnikovom ličnom računaru i svim dodatnim napravama za koje Telemach ne odgovara. Telemach ne odgovara za podatke do kojih Pretplatnik dolazi preko interneta ili ima pohranjene u svojoj

računarskoj opremi i ne daje nikakve garancije za datoteke i za podatke koje Pretplatnik prenese sa interneta ili drugih sistema.

12.5. Putem internet usluge Telemach će omogućiti Potrošaču neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu. Izuzetak čine sadržaji ili usluge čije bi korištenje zasnovalo izričitu protivpravnost ili krivično djelo. Telemach ima pravo spriječiti pristup (isključenje) do Pretplatnikovih sadržaja, koji nisu u skladu sa propisima. Pretplatnik se obavezuje da nakon priključenja na kablovsku mrežu neće promijeniti modem ili konfiguraciju kao i programske kodove, poštovat će autorska prava proizašla iz intelektualnog vlasništva te u internet mrežu neće namjerno proslijediti sadržaje koji sadrže viruse.

### **Osnovne obaveze ugovornih strana**

12.6. Osnovne obaveze Telemacha su:

- Da omogući Pretplatniku pristup usluzi u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko su ispunjeni neophodni tehnički uslovi za pristup Internet usluzi, određeni Ugovorom i Uslovima poslovanja.
- Instalacija i konfiguracija modema, a po utvrđenju da su izmirene sve obaveze Pretplatnika prema Telemachu. Telemach se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na modemu osim onih koji nastanu nepažnjom ili namjernim djelovanjem Pretplatnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.). Pretplatnik nema pravo da samostalno ili uz angažovanje trećeg lica vrši otklanjanje kvarova na modemu već se obavezuje da kontaktira Telemach koji će izvršiti te radnje. U slučaju kvarova na modemu prouzrokovanih nepažnjom ili namjernim djelovanjem Pretplatnika, Telemach ima pravo na nadoknadu stvarnih troškova popravke, kao i ukoliko je kvar nemoguće otkloniti, Pretplatnik se obavezuje da plati protuvrijednost modema, nakon čega će mu Telemach obezbjediti novi modem koji također ostaje u vlasništvu Telemacha. Pretplatnik se obavezuje da modem koristi samo u svrhu priključenja na sistem Telemacha.
- Pružanje usluge u skladu sa izborom Pretplatnika, što uključuje i opciju hostinga (obezbjeđenja prostora na serveru za web prezentacije, registraciju domene, podršku i dr.) u odnosu na Cjenovnik.

12.7. Osnovne obaveze Pretplatnika su plaćanje naknade na ime priključne takse u skladu sa Cjenovnikom, odabir Internet paketa u skladu sa Cjenovnikom i plaćanje naknade za izabrani Internet paket u skladu sa Cjenovnikom.

12.8. Pretplatnik je saglasan da se mjesečne naknade po Ugovoru nađu na zbirnoj fakturi zajedno sa naknadama za ostale usluge Telemacha koje Pretplatnik koristi.

12.9. Ukoliko ne koristi Internet paket zbog nekih od razloga (isključenje po dugovanju, raskid ugovora) Pretplatnik 60 dana u kontinuitetu, Pretplatnik je dužan da Telemachu vrati modem i izmiri sva dospjela dugovanja. Ukoliko na poziv Telemacha Pretplatnik ne vrati modem i ne izmiri sva dospjela dugovanja, Telemach može trajno isključiti Opremu, odnosno obustaviti pružanje usluga po Ugovoru i pored svih zaostalih dugovanja uz zakonsku zateznu kamatu, fakturisati Pretplatniku protuvrijednost modema.

### **Posebni uslovi za Pretplatnika Internet usluge na 12 mjeseci**

12.10. Ukoliko se Pretplatnik Ugovorom opredjeli da će uslugu koristiti najmanje 12 mjeseci, u tom slučaju oslobađa se plaćanja priključne takse i dobija veću propusnu moć izabranog paketa po istoj cijeni, a u skladu sa Cjenovnikom. Pretplatnik koji se opredjelio za ovu opciju, nema pravo na otkaz Ugovora u periodu od najmanje 12 mjeseci. Ukoliko Pretplatnik ipak želi da raskine Ugovor i prije isteka perioda od 12 mjeseci računajući od dana protoka prvog obračunskog perioda, on to može učiniti pismenim putem pod uslovom da je prethodno u cjelosti izmirio sve svoje dospjele obaveze prema Telemachu, uključujući i naknadu za prijevremeni raskid, te da je platio troškove priključenja.

### **Promjena paketa**

12.11. Pretplatnik koji nije odabrao opciju korištenja Internet usluge u periodu od najmanje 12 mjeseci, inicijalno se opredjeljuje za Internet paket koji želi da koristi na propisanom obrascu (Revers). Svi korisnici Internet usluge u toku trajanja korisničkog odnosa zadržavaju pravo izmjene Internet paketa, sve u skladu sa Cjenovnikom na način propisan u sljedećem stavu.

12.12. Ako se Pretplatnik za vrijeme trajanja Ugovora opredjeli za bilo koji drugi Internet paket iz Cjenovnika, obavezan je da o tome obavijesti Telemach pozivanjem njegovog Korisničkog servisa. Ukoliko Telemach primi takvo obavještenje Pretplatnika do 25-og u tekućem mjesecu, Pretplatniku će biti omogućeno korištenje izabranog Internet paketa počevši od prvog dana narednog mjeseca, a koji će mu se fakturirati na osnovu Cjenovnika za taj drugi – izabrani paket. Ukoliko Telemach primi obavještenje Pretplatnika za promjenu Internet paketa nakon 25-og u tekućem mjesecu, Pretplatniku neće biti omogućeno korištenje izabranog Internet paketa u prvom narednom mjesecu već počevši od drugog narednog mjeseca. Pretplatnik je također saglasan da Telemach može, u cilju poboljšanja kvaliteta usluge, bez posebnog odobrenja Pretplatnika, za istu cijenu obezbijediti Pretplatniku veću brzinu protoka u odnosu na paket za koji se Pretplatnik prethodno opredjelo prema Cjenovniku.

### **Ograničenje odgovornosti Telemacha**

12.13. Telemach ne odgovara za:

- Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju dijelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
- Prekide u radu nastale usljed nestanka električne energije na dijelu infrastrukture, slučajeva više sile, kao i usljed drugih razloga na koje Telemach ne može objektivno da utiče;
- Štetu koju Pretplatnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju na kablovskom Internetu izvrši treće lice;
- Sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- Štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usljed povrede Pretplatnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- Prekid veze ukoliko taj prekid nastupi kao posljedica radova na infrastrukturi mreže Telemach o kojima je Pretplatnik blagovremeno obavješten;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Telemacha.

12.14. Telemach ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. Telemach nije odgovoran za na taj način pričinjenu štetu.

12.15. Telemach ne odgovara za štetu nanесenu Pretplatniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga. Ni pod kojim uslovima, eventualna šteta za koju Telemach može odgovarati ne može biti veća od iznosa koji je Pretplatnik uplatio za uslugu.

12.16. Pretplatnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih ličnih podataka i kontrole prometa svog uređaja kojim pristupa Internetu. Razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere su, na primjer, instaliranje i redovno ažuriranje antivirusnih i antispam alata i softvera na računaru te redovno skeniranje aktivnih procesa i datoteka a posebno datoteka s interneta i e-mailova. Provođenjem ovih mjera Pretplatnik će bitno povećati sigurnost svojih ličnih podataka i smanjiti rizik od neželjenog Internet prometa. Bez obzira na provedbu ovih mjera, ne postoji apsolutna zaštita od virusa, trojana, crva i ostalog malicioznih softvera.

## **Nedozvoljeno ponašanje Pretplatnika Interneta**

12.17. Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim propisima BiH i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama, kodeksima koji se odnose na korištenje Interneta, računara i računarskih mreža. Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši djelo nelojalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povrijeđuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i kodeksa ponašanja na Internetu.

12.18. Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- Korištenje servisa, odnosno odabrane opcije usluge kablovskog Interneta Telemach za neovlašten pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- Ugrožavanje nesmetanog korištenja servisa od strane drugih Pretplatnika;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže Telemacha ili bilo kog drugog dijela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih Pretplatnika kablovskog Interneta Telemach ili Interneta uopšte;
- Neovlaštena promjena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- Slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja. Isključivo Pretplatnik odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje.

Pretplatnik odgovara Telemachu za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih Pretplatnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

12.19. Ukoliko po svojoj ocjeni zaključi da se Pretplatnik prilikom korištenja kablovskog Interneta ponaša na nedozvoljen način, Telemach ima pravo da Pretplatniku ograniči uslugu, sve dok Pretplatnik ne otkloni uzrok i/ili da suspenduje pristup Internetu i/ili prekine sa pružanjem usluge, tako što će trajno isključiti opremu, odnosno obustaviti pružanje usluga po Ugovoru, uz pismeno obavještenje Pretplatniku, a Pretplatnik odgovara i za svu pričinjenu štetu. Pored toga, u ovom slučaju Telemach ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalogu navedenih organa.

12.20. U slučajevima slanja neželjene pošte, štetnih sadržaja i povrede prava intelektualne svojine od strane Pretplatnika, Telemach će uputiti pisano upozorenje (e-mail) Pretplatniku. Ukoliko Pretplatnik nastavi sa slanjem neželjene pošte, štetnih sadržaja i povredama prava intelektualne svojine, Telemach može postupiti na način iz prethodnog stava. Ocjena Telemacha o nedozvoljenom ponašanju Pretplatnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika u skladu sa odredbama ovih Uslova poslovanja.

12.21. U slučaju prestanka usluge Interneta, Telemach će omogućiti Pretplatniku da nastavi korištenje e-mail accounta „@telemach.ba„ dodijeljenog Pretplatniku prilikom zaključenja ugovora, po cijeni definiranoj Cjenovnikom.

## **13. TELEFONIJA**

## Uvodne odredbe

13.1. Telemach će pružanjem usluge fiksnih javnih telefonskih usluga (u daljem tekstu: Telefonija) omogućiti svakom pretplatniku da putem telefonskog poziva odašilje i/ili prima nacionalne i međunarodne telefonske pozive, unajmanje podržavajući govor, faks i prenos podataka.

13.2. Telefonski poziv je jedna ili više veza (komunikacija) ostvarenih između dva ili više korisnika i/ili usluga posredstvom pružene nepokretne javne telefonske usluge. Posredstvom terminalnog uređaja, koji može biti telefon ili drugi uređaj koji omogućava korištenje javne telefonske usluge, omogućava se korisniku i/ili usluzi da putom ostvarenog telefonskog poziva pristupi drugom korisniku i/ili usluzi, bez obzira da li je takav drugi korisnik/usluga u Bosni i Hercegovini ili inozemstvu.

13.3. Pozivajućim i pozvanim brojem smatra se broj sa kojeg je iniciran poziv i broj prema kojem je usmjeren poziv. Pozivajući i pozvani broj koriste se za identifikaciju strana u pokušanom ili ostvarenom telefonskom pozivu, bez obzira da li se biranje vrši od strane pretplatnika, ili automatski posredstvom odgovarajućeg pretplatničkog ili drugog uređaja.

13.4. Pretplatnik može odabrati uslugu Telefonije pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Cjenovnikom. Usluga Telefonije koju Pretplatnik odabere podrazumijeva korištenje izabranog paketa Telefonije, u skladu sa Cjenovnikom. Ova usluga bazirana je na plaćanju mjesečne pretplate, naknade za ostvareni telefonski saobraćaj i drugih naknada određenih Cjenovnikom Telemacha.

## Preduslovi za korištenje usluge Telefonije

13.5. Pretplatnik može koristiti usluge Telefonije ukoliko:

- a) Je njegov objekat priključen na KKS Telemacha (ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice, Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu- Privremeni pretplatnik u skladu s članom 10.6), te je vlasnik objekta taj čiji je objekat priključen na KKS Telemacha, ugovorne strane saglasno konstatuju da se Pretplatnik obavezuje da pribavi saglasnost vlasnika objekta u skladu s čl. 9.6 ovih uslova za korištenje njegovog priključka na KKS i da uredno izmiruje obaveze vlasnika koje proističu iz priključenja na KKS) ili je
- b) Priključen na mrežu licenciranog operatera sa kojim Telemach ima potpisan ugovor ili ima dogovor, te ukoliko posjeduje odgovarajuću internet konekciju, i odgovarajući telefonski aparat.

## Osnovne obaveze ugovornih strana

13.6. Osnovne obaveze Telemacha su:

- Instalacija neophodne opreme za korištenje usluge Telefonije ukoliko se Pretplatnik opredjelio za opciju a) iz tačke 12.2.;
- Da garantuje tajnost ličnih podataka Pretplatnika, slobodu i tajnost telefonskih razgovora, u skladu sa važećim propisima, osim u slučajevima propisanim zakonom;
- Da dodijeljeni telefonski broj Pretplatniku drži u „karantinu“ u periodu od 12 mjeseci od prestanka važenja Ugovora;
- Da pruža uslugu Telefonije, odnosno obezbijedi kvalitet usluge Telefonije, u skladu sa relevantnim standardima propisanim u Bosni i Hercegovini, standardima Evropskog instituta za telekomunikacijske standarde, kao i pravilima i uputama koje izdaje Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine (“RAK”);
- Da prilikom zaključenja Ugovora, Telemach Pretplatniku dodjeljuje jedan ili više brojeva iz ponude brojeva koje je Telemachu dodijelio RAK.

Telemach može Pretplatniku promijeniti broj:

- a) na zahtjev Pretplatnika, a ukoliko to dopuštaju tehničke mogućnosti u okviru dodijeljenih brojeva;
  - b) ukoliko dođe do promjene brojeva koje je Telemachu dodijelio RAK;
  - c) ukoliko opravdani tehnički razlozi to zahtjevaju (npr. nadogradnja i unaprijeđenje mreže, promjena primjenjive tehnologije, itd.);
- Da Pretplatniku obezbijedi besplatan pristup u svrhu pozivanja hitne pomoći, vatrogasaca, policije ili ostalih službi uspostavljenih na osnovu zakona ili prema posebnom provedbenom propisu koji može donijeti RAK;
  - Da osigura da je njegova usluga Telefonije pogodna za lica s invaliditetom.

13.7. Telemach se obavezuje da će Pretplatniku omogućiti pristup Usluzi u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko su ispunjeni neophodni tehnički uslovi za pristup usluzi Telefonije, određeni Ugovorom i Uslovima poslovanja.

13.8. Pretplatnički odnos u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži na istoj lokaciji.

13.9. Telemach će obračunavati mjesečnu pretplatu i ostvareni saobraćaj te sve ostale ugovorene usluge u skladu sa važećim Cjenovnikom Telemacha te Uslovima poslovanja. Pretplatnik nije dužan plaćati pretplatu za vrijeme kada zbog krivice Telemacha nije mogao koristiti uslugu Telefonije, ili ukoliko je prekid ili smanjena dostupnost usluzi Telefonije trajala više od 8 sati neprekidno u jednom danu, te ako je takav prekid ili smanjena dostupnost usluzi Telefonije prijavljena Mrežnom Operateru od strane Pretplatnika. U gore navedenom slučaju, umanjeње mjesečnog iznosa koji je Pretplatnik dužan platiti će se vršiti na sljedeći način: za svaki dan u kome je prekid ili smanjena dostupnost usluzi Telefonije zbog krivice Telemacha trajala više od 8 sati neprekidno, Pretplatniku se umanjuje iznos mjesečne pretplate za 5% .

13.10. Osnovne obaveze Pretplatnika su:

- Plaćanje naknade na ime priključne takse, u skladu sa Cjenovnikom;
- Plaćanje mjesečne pretplate, naknade za ostvareni telefonski saobraćaj, kao i ostalih naknada u skladu sa Cjenovnikom i Uslovima poslovanja;
- Da čuva tajnost svojih pristupnih autentifikacionih podataka za uslugu Telefonije (username i password), a ukoliko ih je dobio od Telemacha zbog specifičnosti povezivanja. U slučaju da treća osoba zloupotrijebi pristupne podatke dodijeljene Pretplatniku, Pretplatnik je obavezan podmiriti sve tako nastale troškove prema ispravno ispostavljenom računu Telemacha. Ukoliko postoji osnovana sumnja da treća osoba koristi pristupne podatke Pretplatnika bez ovlaštenja, Telemach će postupiti kao u slučaju gubitka ili krađe istih;
- Da uslugu Telefonije ne smije dalje preprodavati trećim licima, kao ni servise izvedene iz nje;
- Da na mreži ne čini ono što se po odredbama ovih Uslova poslovanja smatra nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika.

13.11. U slučaju da dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti usluzi Telefonije Pretplatnik je dužan da odmah prekid ili smanjenje dostupnosti prijavi Telemachu, pismeno na adresu ili telefonskim pozivanjem Telemacha, koji će u najkraćem roku otkloniti nastalu smetnju.

#### **Paketi usluge Telefonije**

13.12. Svi paketi usluge Telefonije i pravila korištenja istih definisani su Cjenovnikom i zvaničnom ponudom usluga. Pretplatnik se samostalno opredjeljuje za paket usluge Telefonije koji želi da koristi, i u toku trajanja pretplatničkog odnosa



zadržava pravo izmjene paketa koje želi da koristi. Opredjeljenje za inicijalni željeni paket vrši se na propisanom obrascu. Promjenu paketa tokom trajanja Ugovora Pretplatnik vrši pozivom Korisničkog servisa. Pretplatniku koji najavi promjenu paketa u toku tekućeg mjeseca, a najkasnije do 25-og u mjesecu, biće omogućena promjena od 1-og u narednom mjesecu. Pretplatnik se opredjeljuje za neki od ponuđenih paketa iz Cjenovnika i ne plaća penale za promjenu paketa.

13.13. Pretplatnik je dužan odmah prijaviti korisničkom servisu Telemach gubitak ili krađu pristupnih podataka. Po prijavi iz prethodnog stava, Pretplatnik neće plaćati za uslugu Telefonije i saobraćaj ostvaren po izvršenoj prijavi, a sve do trenutka dodjele novih pristupnih podataka. Telemach neće biti odgovoran Pretplatniku ili trećoj osobi za štetu koja može proisteći uslijed lažne prijave gubitka ili krađe ličnih pristupnih podataka.

#### **Mjesečna naknada za uslugu Telefonije**

13.14. Od trenutka aktiviranja usluge Telefonije, smatraće se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko pristupnih podataka dodijeljenih Pretplatniku izvršeni od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost, i Pretplatnik je dužan izmiriti sve obaveze nastale korištenjem usluge Telefonije.

Pretplatnik je saglasan da se mjesečne naknade po Ugovoru nađu na zbirnoj fakturi zajedno sa naknadama za ostale usluge Telemach koje Pretplatnik koristi.

13.15. Račun će sadržavati najmanje sljedeće elemente:

- obračunski period;
- vrste i iznos naknade za pojedine usluge;
- vrste i iznos svih relevantnih troškova;
- pretplata, sa mjesečnom naknadom za održavanje KKS, što uključuje praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa;
- priključak broj poziva, trajanje poziva, broj obračunskih jedinica podijeljenih na domaće pozive, međunarodne pozive i pozive u javne komunikacijske mreže;
- vrste i iznos za druge obavljene usluge (ukoliko ih ima);
- ukupan iznos računa;
- rok plaćanja;
- napomena da se račun ujedno smatra i opomenom.

13.16. Ukoliko ne koristi uslugu Telefonije 60 dana u kontinuitetu, Pretplatnik je dužan da Telemachu vrati instaliranu opremu i izmiri sva dospjela dugovanja. Ukoliko na poziv Telemach Pretplatnik ne vrati terminalnu opremu koju je dobio na korištenje i ne izmiri sva dospjela dugovanja, Telemach može trajno isključiti Opremu, odnosno obustaviti pružanje usluga po Ugovoru i pored svih zaostalih dugovanja uz zakonsku zateznu kamatu, fakturisati Pretplatniku protuvrijednost opreme.

#### **Fair use politika**

13.17. Fair use politika za flat opcije usluge telefonije podrazumijeva korištenje usluge na fer osnovi, što uključuje 1.500 minuta besplatnog razgovora mjesečno prema destinacijama iz pojedine opcije.

13.18. U slučaju da Pretplatnik postupi suprotno fair use politici i prekorači navedene minute besplatnog razgovora Telemach će zaračunati iznos prekoračenja prema važećem Cjenovniku, o čemu će Pretplatnik prije eventualnog narušavanja fair use politike biti obaviješten. Nakon što se Pretplatnik dostigne 1.400 minuta besplatnog razgovora mjesečno o tome će

biti obaviješten govornom porukom i da mu je preostalo još 100 minuta besplatnog razgovora. Prilikom svakog narednog telefoniranja Pretplatnik će biti obavještavan o prekoračenju sve dok sam ne izvrši isključenje govorne poruke.

13.19. Telemach neće primjenjivati druge mjere prema Pretplatniku u slučaju njegovog postupanja suprotno fair use politici od mjera navedenih u ovom članu, niti će izvršiti isključivanje opreme Pretplatnika.

#### **Zabrana odlaznih poziva i poruka**

13.20. Telemach će omogućiti Pretplatniku na njegov zahtjev i bez naknade zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva, a koja se odnosi isključivo na pozive koji se naplaćuju, pri čemu je Telemach obavezan omogućiti pozivanje brojeva prema hitnim službama.

#### **Nedozvoljeno ponašanje Pretplatnika**

13.21. Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim propisima Bosne i Hercegovine i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama, kodeksima koji se odnose na korištenje glasovnih komunikacija putem Interneta, računara i računarskih mreža. Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši djelo nelojalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povrijeđuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, kao i ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava. Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- Ugrožavanje nesmetanog korištenja servisa od strane drugih Pretplatnika;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže Telemach ili bilo kog drugog djela Interneta;
- Narušavanje privatnosti ostalih pretplatnika Telemach ili govornih usluga uopšte;
- Tranzitiranje saobraćaja trećih lica u mrežu i/ili kroz mrežu Telemach.

#### **Prava Telemach kada se Pretplatnik ponaša na nedozvoljen način**

13.22. Ukoliko po svojoj ocjeni zaključi da se Pretplatnik prilikom korištenja usluge Telefonije ponaša na nedozvoljen način, Telemach ima pravo da Pretplatniku privremeno suspenduje uslugu Telefonije radi otklanjanja uzroka kršenja pravila. Ukoliko Pretplatnik ne otkloni uzrok kršenja pravila, na osnovu kojih je uvedena privremena suspenzija, u roku od 7 (sedam) dana od momenta njegovog nastanka, Telemach ima pravo da trajno isključi Opremu, odnosno obustavi pružanje usluga po Ugovoru, uz pismeno obavještenje Pretplatniku. Pretplatnik u tom slučaju gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji, do prestanka suspenzije usluge Telefonije, odnosno do raskida Ugovora, nije uspio da iskoristi, a odgovara i za svu pričinjenu štetu. Pored toga, u ovom slučaju Telemach ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalogu navedenih organa. Ocjena Telemacha o nedozvoljenom ponašanju Pretplatnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika.

13.23. Isključivo Pretplatnik odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje. Pretplatnik odgovara Mrežnom Operateru za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih Pretplatnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

13.24. Ako s obzirom na platežnu sposobnost Pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, Telemach utvrdi da postoji opravdana sumnja da Pretplatnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Telemach ima pravo tijekom svakog obračunskog razdoblja zatražiti od Pretplatnika plaćanje

cijelog iznosa ostvarenog korištenjem usluga u razdoblju od zadnjeg računa do dana određenog u zahtjevu Telemacha, odnosno zatražiti odgovarajuće osiguranje plaćanja koje Telemach smatra potrebnim (polog, bankovno jamstvo i sl.) i to ukoliko je korištenje usluge trostruko veće od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca. Ako Pretplatnik ne ispuni navedeni zahtjev Telemacha unutar roka koji je naveden u tom zahtjevu, Telemach ima pravo da privremeno isključi pretplatničku terminalnu opremu/ograničiti korištenje usluga.

13.25. Za vrijeme privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz razloga navedenim u prethodnim stavcima ovog Člana, Pretplatniku će biti omogućeni pozivi na brojeve hitnih službi u skladu s Članom 13.29 ovih Općih uslova.

#### **Ograničenje odgovornosti Telemacha**

13.26. Telemach ne odgovara za:

- Prekide u radu nastale uslijed nestanka električne energije na dijelu infrastrukture, slučajeva više sile, kao i uslijed drugih razloga na koje Telemach ne može objektivno da utiče;
- Štetu koju Pretplatnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju u govornom saobraćaju izvrši treće lice;
- Štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice uslijed povrede Pretplatnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svojim pristupnim podacima;
- Prekid ili smanjenu dostupnost usluzi Telefonije ukoliko prekid ili smanjena dostupnost nastupe kao posljedica radova na infrastrukturi mreže Telemach o kojima je Pretplatnik blagovremeno obavješten;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Telemach;
- Eventualnu štetu koja nastane ukoliko Pretplatnik nepravilno koristi uslugu Telefonije i opremu datu na korištenje, a usljed nepridržavanja uputstava za korištenje usluge Telefonije.

13.27. Telemach nije odgovoran ni za kakve direktne, slučajne, posredne, indirektne ili krivične štete koje su nastale iz korištenja ili nemogućnosti korištenja usluge Telefonije iz gore navedenih razloga. Telemach nije odgovoran za štetu koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi u vidu izgubljene dobiti, bez obzira na oblik i stepen krivice Telemach ili lica koje nastupa u ime Telemach za tako izgubljenu dobit. Ni pod kojim uslovima, eventualna šteta za koju Telemach može odgovarati ne može biti veća od iznosa koji je Pretplatnik uplatio za uslugu Telefonije.

13.28. Za vrijeme proglašenja zakonom određenih posebnih stanja opasnosti, ili kada takvo stanje nije proglašeno a očito nastupe vanredne okolnosti ili opća opasnost, Telemach će pružiti svu moguću pomoć institucijama i osobama koje su uključene u rješavanje takvih stanja, i potpuni prioritet kod pružanja usluga će dati funkcionisanju takvih službi.

#### **Privremena suspenzija usluge Telefonije**

13.29. Privremena suspenzija usluge Telefonije podrazumijeva ukidanje mogućnosti ostvarivanja odlazećih telefonskih poziva korištenjem usluge Telefonije. U periodu trajanja suspenzije, Pretplatnik je i dalje u mogućnosti da prima dolazeće telefonske pozive, kao i da ostvaruje besplatne odlazne pozive u svrhu pozivanja hitne pomoći, vatrogasaca, policije ili ostalih

hitnih službi, putem usluge Telefonije u periodu od 30 dana. Privremena suspenzija usluge Telefonije može se primijeniti u slučaju da Pretplatnik ne izvrši sve svoje dospjele obaveze i u slučajevima nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika.

### **Usluga prenosivosti telefonskog broja**

13.30. Pretplatnik 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 koje pravilima i drugim aktima propisuje Regulatorna agencija za komunikacije BiH.

13.31. Prenosivost telefonskog broja u mrežu Telemacha primjenjiva je na telefonske brojeve za koje je ta usluga predviđena ovim Uslovima poslovanja i ukoliko su takvi brojevi dodijeljeni u skladu sa Pravilom o upravljanju planom brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“, broj 36/02;105/08 i 95/11), i to na sljedeći način:

- za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada korisnik podnosilac zahtjeva;
- za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.

13.32. Proces prenosa broja u mrežu Telemacha započinje u momentu kada pretplatnik drugog operatera koji pruža javne telefonske usluge u fiksnoj mreži na području Bosne i Hercegovine podnese zahtjev za prenos broja Telemachu. Ovaj zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa i realizuje se po slijedećoj proceduri:

Telemach provjerava da li je broj prenosiv, kao i validnost podataka navedenih u zahtjevu u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtijeva prenos. Ovo uključuje i provjeru da li je Pretplatnik priložio potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davaocu broja.

Pod izmirenjem dugovanja prema operatoru davaocu broja smatra se izmirenje dugovanja na ime usluga pruženih putem telefonskog broja za koje se podnosi zahtjev za prenos broja, a koja su nastala do momenta podnošenja zahtjeva za prenos broja.

Zahtjev za prenos telefonskog broja Pretplatnik podnosi Telemachu, ličnim putem, na propisanom Obrascu, koji se nalazi u sjedištu i prodajnim mjestima Telemacha. Obrazac Zahtjeva za prenos telefonskog broja dostupan je putem zvanične internet stranice [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba), u sjedištu i u prodajnim mjestima Telemacha.

13.33. Cijena usluge prijenosa telefonskog broja, kao i ostale cijene korištenja telefonskih usluga Telemacha, definisana je Cjenovnikom, koji je dostupan putem zvanične internet stranice [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba), sjedištu i prodajnim mjestima Telemacha.

13.34. Telemach će na zahtjev Pretplatnika 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, obavjestiti pozivaoca da se uspostavlja poziv prema prenesenom broju, nakon čega će se čuti dvosekundni zvučni signal. Govorna poruka i zvučni signal se ne tarifiraju.

13.35. Pretplatnik može lično ili putem e-maila (sa adrese koja je registrovana prilikom sklapanja ugovora) besplatno zatražiti isključenje govorne poruke i zvučnog signala iz tačke 13.34. ovih Uslova poslovanja.

13.36. Telemach je obavezan dva puta u toku kalendarske godine obavještavati svoje pretplatnike, uz telefonski račun ili SMS porukom, o mogućnosti podnošenja zahtjeva za uključivanje govorne poruke iz člana 13.34. ovih Uslova poslovanja.

13.37. Telemach će u skladu sa važećim pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH omogućiti Pretplatniku da na zahtjev, u skladu sa propisanim uslovima iz pravila, zadrži svoj /e broj/eve nakon raskida pretplatničkog odnosa sa Telemachom, te omogućiti da broj/eve prenese u drugu fiksnu mrežu.

13.38. Realizacija prijenosa telefonskog broja iz mreže Telemacha započinje u trenutku kada Telemach primi zahtjev za prijenos telefonskog broja od operatora primatelja broja faksom ili elektronskim putem, što se ujedno smatra zahtjevom Pretplatnika za raskidanje pretplatničkog odnosa kod operatora davaoca broja sa danom uspješnog prenosa broja.

13.39. Ukoliko Pretplatnik podnese zahtjev za prijenos telefonskog broja iz mreže Telemacha, koji se koristi na osnovu jednog ugovora o korištenju različitih telekomunikacijskih usluga, zahtjev za prijenos telefonskog broja smatrat će se zahtjevom za prestanak pretplatničkog odnosa za sve telekomunikacijske usluge koje se koriste po tom ugovoru. U ovom slučaju, Pretplatnik može podnijeti novi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za korištenje telekomunikacijske usluge na koju se ne odnosi zahtjev za prijenos telefonskog broja.

13.40. 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 prenosu 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 prenosa broja.

13.41. Telemach nije obavezan omogućiti prenos broja ako:

- podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
- podnosilac zahtjeva nije korisnik broja za koji se traži prenos, niti je opunomoćenik korisnika tog broja;
- broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenosivost je privremeno isključen;
- tokom realizacije prenosa 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 prenosa.

Ukoliko nema navedenih smetnji, Zahtjev za prenos telefonskog broja će se provesti bez odgađanja.

13.42. Nalog operatora primaoca broja za prenos broja Telemach će izvršiti na dan koji je određen ugovorom zaključenim između 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 neće biti u funkciji usljed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između Pretplatnika i operatora primaoca broja.

13.43. Nakon što je operator primalac broja uputio nalog za prenos broja operatoru davaocu broja, sve do momenta obavljenog prenosa pretplatnik davaoca broja može odustati od podnesenog zahtjeva. U tom slučaju, pretplatnik davaoca broja je dužan operatoru primaocu broja najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa 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 prenos broja kod drugog operatora koji nije davaoc 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.

13.44. Pretplatnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo tražiti prenos broja u periodu kraćem od šest mjeseci od dana posljednjeg prenosa broja. je prvobitno podnesen zahtjev ne namjerava više koristiti.

13.45. Telemach će na upite pretplatnika omogućiti davanje informacija o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema tim brojevima putem zvanične internet stranice [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba) i kontakt centra sa brojem telefona 0-800-31-111.

## **IMENIK**

13.46. Telemach će održavati telefonski imenik sa aktuelnim podacima o svim svojim Korisnicima i osiguraće raspoloživost informacija iz telefonskog imenika ukoliko je Pretplatnik saglasan. Pretplatnik može naglasiti Telemachu da ne želi da njegov broj bude naveden u imeniku, po čijem zahtjevu će Telemach postupiti.

13.47. Telemach će objaviti imenik u elektronskoj formi na svojoj web stranici u takvoj formi da je moguće primijeniti programe "čitače ekrana" a u cilju omogućavanja pristupa za slijepa i slabovidna lica.

13.48. Posebno, Telemach će najmanje jednom u dvije godine, objaviti printani telefonski imenik u kojem će privatni i poslovni pretplatnici, kao i javne institucije, biti odvojeno uvršteni ili će osigurati da te informacije budu uvrštene u imenik koji objavljuje barem jedan od postojećih operatora.

13.49. Telemach će osigurati Službu za davanje informacija iz Imenika, prema transparentnim i razumnim uslovima, putem telefona 0-800-31-111.

13.50. U svrhu zaštite Pretplatnika od prekomjerne potrošnje, Telemach će osigurati uslove da Pretplatnik 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 vase zaduženje mjesečnog telefonskog saobraćaja premašilo za 50% iznos prosječnog zaduženja u prethodna tri mjeseca. Molimo vas obratite se Korisničkom servisu za detaljnije informacije."

## **14. DUO I TRIO PAKETI**

14.1 Usluga Duo i Trio paketa, pod komercijalnim nazivima definiranim Cjenovnikom, podrazumijeva istovremeno korištenje usluge Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, sa mjesečnim održavanjem KKS (održavanje KKS), EON TV usluge i usluge telefonije (Duo TV+TEL) ili Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, sa mjesečnim održavanjem KKS (održavanje KKS), EON TV Usluge i usluge interneta (Duo TV+NET) (svi paketi zajedno: Duo paketi), odnosno istovremenog korištenja usluge Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, sa mjesečnim održavanjem KKS (održavanje KKS), EON TV usluge, internet usluge i usluge telefonije (Trio TV+NET+TEL) uz posebne pogodnosti, a sve u skladu s Cjenovnikom i ovim Uslovima poslovanja.

14.2. Telemach će Pretplatniku omogućiti pristup usluzi Duo i Trio paketa u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko su ispunjeni neophodni tehnički uslovi za pristup usluzi, određeni Ugovorom i Uslovima poslovanja.

14.3. Pretplatnik može da se opredijeli na minimalni period korištenja ove usluge u trajanju od 12 (dvanaest) mjeseci ili u trajanju od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca, a u skladu sa Ugovorom o sklapanju pretplatničkog odnosa, čime se omogućava korištenje Duo ili Trio paketa (u daljem tekstu: Ugovor).

14.4. Ukoliko Pretplatnik želi da raskidom Ugovora prekine sa korištenjem ove usluge prije isteka minimalnog perioda korištenja, on to može uraditi uz obavezu da izmiri obavezu plaćanja naknade za prijevremeni raskid iz člana 9.2.1. ovih Uslova poslovanja

14.5. Odredbe iz prethodnog stava primjenjuju se i u slučaju da Telemach trajno isključi Opremu, odnosno obustavi pružanje usluga po Ugovoru, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze. Pored odabranog osnovnog Duo ili Trio paketa Pretplatnik može da odabere i opcije na osnovni paket u skladu sa Cjenovnikom i za to potpisuje Aneks Ugovora o sklapanju pretplatničkog odnosa čime se omogućava korištenje Duo ili Trio paketa (u daljem tekstu: Aneks).

14.6. Na osnovu zaključenog Aneksa i odabranih opcija na osnovni paket Pretplatnik se obavezuje da odabrane opcije koristi minimalno 180 dana. Odredbe o plaćanju ugovorne kazne primjenjuju se i u slučaju da Pretplatnik raskine Aneks prije isteka minimalnog perioda korištenja od 180 dana.

14.7. Ukoliko Pretplatnik prije isteka 180 dana izvrši promjenu opcije ili uzme dodatne opcije na osnovni paket minimalni period korištenja se produžava na dodatnih 180 dana.

14.8. Ukoliko Pretplatnik prije isteka minimalnog perioda korištenja Ugovora izabere opcije na osnovni paket minimalni period korištenja se produžava za 180 dana.

14.9. Ako Pretplatnik ipak želi da raskine Aneks prije isteka minimalnog perioda korištenja usluge, on to može uraditi uz obavezu da izmiri obavezu plaćanja naknade za prijevremeni raskid iz člana 9.2.1. ovih Uslova poslovanja. Odredbe o plaćanju ugovorne kazne primjenjuju se i u slučaju da Telemach trajno isključi Opremu, odnosno obustavi pružanje usluga po Ugovoru, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze u skladu sa Uslovima poslovanja. Postojeći Pretplatnik Telemach sa ugovornom obavezom u vidu minimalnog perioda korištenja usluge, može preći na uslugu Duo i Trio paketa s tim da minimalni period korištenja već odabrane usluge ostaje nepromijenjen do isteka istog, nakon čega počinje teći minimalni period korištenja usluge Duo ili Trio paketa.

14.10. Postojeći Pretplatnik, u toku trajanja minimalnog perioda korištenja postojeće usluge, može preći na Duo ili Trio uslugu bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid samo ako je ista na istom ili većem cjenovnom nivou.

## **15. WEB HOSTING**

15.1. Usluga web hosting omogućava zakup prostora na disku koji je zajedno sa određenom količinom internet saobraćaja neekskluzivno iznajmljen Pretplatniku za njegove potrebe, kao i odgovarajućih serverskih resursa za smještaj web prezentacije na web serveru Telemach.

### **Nedozvoljeni sadržaji na serveru**

15.2. Na web prostoru (shared hosting-u) nije dozvoljeno držanje ilegalnih materijala, što između ostalog uključuje: sav sadržaj koji krši zakone Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine

- dječiju pornografiju;
- kršenje tuđih autorskih prava;
- crack, warez, serial materijali ili linkovi na iste;
- materijale koji potiču ilegalne aktivnosti, šire mržnju i netoleranciju;
- sadržaj koji može da izazove nacionalnu, rasnu ili etničku mržnju ili netrpeljivost.

U slučaju zlouporabe Telemach ima pravo privremeno zaključati problematični korisnički račun (dok se materijali ne uklone), a većim prijestupom ili ponavljanjem istog prijestupa nakon prvog zaključavanja automatski se gubi korisnički račun.

## **16. REGISTRACIJA DOMENA, SPAM, SIGURNOST, PREKOMJERNO KORIŠTENJE, UGROŽAVANJE SERVISA**

16.1. Telemach ima pravo da odbije registraciju domena na svoje ime ili na ime Pretplatnika u slučaju da ima podatak o tome da je naziv domena isti kao i poslovno ime ili zaštićeni žig treće strane.

#### **Odabir naziva domene(za Pretplatnike koji istu dobivaju u okviru ponude servisa besplatno)**

16.2. Korisnici koji imaju pravo da izaberu naziv domene u okviru ponude besplatnog hostinga za rezidencijalne Pretplatnike biraju na osnovu dostupnih domena u obliku: \_ .users.telemach.ba, gdje je .users.telemach.ba obavezan dodatak za sve ove Pretplatnike. Telemach zadržava pravo da neprikladne, uvredljive i pogrdne nazive ne registruje i time onemogućuje pristup web prostoru.

#### **Slanje neželjene pošte (SPAM-a)**

16.3. Najstrože je zabranjeno korištenje servisa za slanje neželjenih poruka- SPAM-a. Ako se istragom utvrdi da je Pretplatnik prekršio ovo pravilo, navedeni se korisnički račun ukida te Pretplatnik-prekršitelj ima trajnu zabranu korištenje usluge. Također se neće tolerisati korištenje servera Telemacha za smještaj stranica na koje se na nelegalan način putem drugih pružatelja usluga (uključujući neželjene poruke, spam poruke po news grupama, drugim internet stranicama i/ili forumima i sl.).

#### **Sigurnost**

16.4. Telemach nije odgovoran za štetu koju Pretplatniku nanese treće lice koje nasilno ili iskorištavanjem nedostataka u Pretplatnikovim aplikacijama ili postavkama prodre na www stranu Pretplatnika (dodjeljeni web prostor) i izazove štetu ili kopira, izmjeni ili obriše postavljene podatke Pretplatnika. Telemach isto tako ne snosi odgovornost za štetu koju Pretplatniku nanese treće lice koje bez krivice Telemacha, neovlašteno pristupi u kompjuterski sistem, na drugi nosac informacija ili njegove dijelove i unošenjem, prenošenjem, oštećenjem, brisanjem, smanjenjem kvaliteta, izmjenom ili gomilanjem kompjuterskih podataka umanjuje funkcionalnost kompjuterskog sistema ili stvara neautentične podatke u namjeri da ih predstavi kao autentične.

#### **Prekomjerno korištenje dozvoljenih resursa**

16.5. Telemach ima pravo limitirati potrošnju resursa (bandwidth, CPU, disk prostor i sl.) u slučaju kada pojedini korisnički račun prekorači resurse koji su definirani u samim hosting paketima. Telemach zadržava isključivo pravo određivanja kada su određeni resursi prekoračeni te će o istom obavijestiti Pretplatnika e-mailom ili telefonom. Ukoliko Telemach ustanovi da ga se prekoračenjem resursa sprječava u pružanju kvalitetne usluge za ostale Pretplatnike na serveru, Telemach zadržava pravo da privremeno onemogućuje korisnički račun. U tom slučaju će Pretplatnik također biti obaviješten.

#### **Ugrožavanje servisa**

16.6. Svako nanošenje štete sustavu ili bilo koji vid ugrožavanja ostalih Pretplatnika na serveru zabranjeno je i vodi ukidanju korisničkog računa.

#### **Odgovornost Pretplatnika i Telemach-a**

16.7. Pretplatnik koristi uslugu na vlastitu odgovornost što znači da Telemach neće biti odgovoran za bilo kakve nedostatke i nastale štete, bilo izravne ili neizravne. Pretplatnik je odgovoran za sadržaj svojih web stranica kao i za sve aktivnosti koje čini svojom web stranicom te snosi odgovornost za bilo koju i svaku štetu koja može nastati njenim korištenjem ili prikazom. Telemach nije odgovoran za eventualno nastalu štetu gubitkom podataka uzrokovanog hardverskim ili softverskim problemima kao i nestručnim korištenjem od strane Pretplatnika. Telemach ne daje nikakvo



jamstvo Pretplatniku na rad web poslužitelja odnosno web stranice kao niti na rezultate koji su posljedica ili koji mogu biti posljedicom korištenja web stranica smještenih na serverima Telemacha. Jedino jamstvo koje Telemach daje je da će poduzimati sve prihvatljive mjere da bi pružao kvalitetnu uslugu smještaja Pretplatnikovih stranica, a na način koji je profesionalan i učinkovit, te u skladu sa općenito prihvaćenim pravilima u hosting industriji.

#### **Način komunikacije**

16.8. Pretplatnik je dužan u navedenom sustavu održavati svoje osobne/ kontakt podatke tačnima, a pogotovo e-mail adresu koja je jedini oblik komunikacije između sistema Telemacha i Pretplatnika. Telemach nije odgovoran ako Pretplatnik zbog bilo kojeg razloga nije primio informacije iz sistema kao niti za posljedice koje zbog toga mogu nastati.

#### **Otkazivanje usluge i ponovna aktivacija**

16.9. Ako Pretplatnik nakon otkaza usluge zatraži njenu ponovnu aktivaciju zajedno s povratom prijašnjih Pretplatnikovih datoteka te ako Telemach ima u nekom obliku pohranjene Pretplatnikove datoteke i postoji mogućnost vraćanja istih, Pretplatniku može biti ponuđeno vraćanje tih podataka odnosno ponovno postavljanje korisničkog računa. Telemach nije obavezan čuvati Pretplatnikove datoteke.

### **17. USLUGA SNIMANJA**

17.1. Usluga snimanja je dodatna funkcionalnost kojom se Pretplatniku omogućava snimanje programskog sadržaja i naknadno gledanje istog na zahtjev Pretplatnika, uz korištenje odgovarajućeg digitalnog prijemnika. Pretplatnik odabrani sadržaj snima na Hard Disc iz ponude Telemacha, a za upotrebu istog Telemach pruža podršku 24/7. Detaljan opis karakteristika i korištenja usluge nalazi se u korisničkom uputstvu koji je dostupan na web stranici Telemacha i bit će uručen Pretplatniku koji se opredijeli za ovu uslugu.

### **18. DEKLARACIJA KVALITETA USLUGA**

18.1. Telemach pruža usluge nivo kvaliteta koji je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Bosne i Hercegovine, Evropskog instituta za telekomunikacijske standarde te pravilima i uputama koje izdaje Regulatorna agencija Bosne i Hercegovine.

18.2. Telemach će obezbijediti pružanje Internet usluge u pogledu deklarisanе brzine prenosa, količine saobraćaja i drugih tehničkih aspekata uključenih u paket usluge. Brzina pristupa internetu, za svaki paket koji sadrži uslugu pristupa internetu, deklarisanа je u pretplatničkim ugovorima i Cjenovniku koji je dostupan putem zvanične internet stranice [www.telemach.ba](http://www.telemach.ba), u sjedištu i na prodajnim mjestima Telemacha. Telemach daje garanciju Pretplatniku da u okviru redovnih tehničkih i operativnih mogućnosti Telemacha minimalna brzina pristupa internetu neće biti kumulativno niža od 50% maksimalne deklarisanе brzine tokom 99% jednog mjesečnog perioda.

18.3. Prenosna brzina pojedine Usluge Telemacha je maksimalna prijenosna brzina koji je podložna promjenama ovisno o opterećenju mreže.

18.4. Pretplatnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Telemacha postoji mogućnosti da pojedina Usluga Telemacha neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Pretplatnik je saglasan i prihvata da usljed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem Telemach sistema.

18.5. Pretplatnik 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.

18.6. Pojedine usluge Telemacha koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije.

18.7. U opisanim slučajevima Telemach ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećim licima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Telemacha.

18.8. Pretplatnik je saglasan prihvatiti da brzina širokopojasnog pristupa Internetu nije uvijek ista, te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa Internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija sa drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet, i dr.

18.9. Telemach ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od deklariranih brzina pristupa Internetu, u slučajevima kada korisnik pristupa sadržajima/stranicama na Internetu za koje je omogućen pristup isključivo manjom brzinom ili ukoliko korisnik pristupa stranicama na Internetu koje, bez obzira na obezbijeđenu brzinu pristupa od strane Telemacha, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani Telemacha.

18.10. Ukoliko je brzina usluge pristupa Internetu manja od 50% maksimalne pristupne brzine predviđene određenim paketom u vremenu koje prelazi 1% kumulativno u jednom mjesečnom periodu, korisniku se omogućava prelazak na drugi paket sa manjim brzinama pristupa Internetu bez jednokratne naknade ili raskid ugovora.

18.11. Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge za koju odgovara Telemach, pristup ili korištenje usluga Telemacha bilo Pretplatniku onemogućeno, Pretplatnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu Telemacha. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa a ukoliko je Pretplatnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjenja biti će Pretplatniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu.

18.12. Telemach nije obavezan naknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, redovnim održavanjem Telemach infrastrukture i opreme, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Pretplatnika, i/ili produženjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Pretplatnika.

18.13. Telemach će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže. Telemach osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sistema. U tu svrhu Telemach će redovno održavati svoje kapacitete te nadzirati funkcionisanje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima, te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga.

18.14. Telemach se obavezuje da eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku, u skladu sa odgovarajućim normama i preporukama, te o istom obavijestiti Pretplatnika u zavisnosti od mogućnosti.

18.15. Telemach zadržava pravo da izmijeni postavke za pristup mreži o čemu će na odgovarajući način obavijestiti Pretplatnike.

## **19. MJERE ZAŠTITE MALOLJETNIH LICA**

19.1. 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.

19.2. 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.

19.3. 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.

## **20. ZAŠTITA PRIVATNOSTI I POLITIKA PRIVATNOSTI**

20.1. Telemach će koristiti takve certificirane tehnologije koje će zaštititi privatnost Pretplatnika 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.

20.2. Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Pretplatnik je dužan da se uzdrži od radnji koje mogu dovesti do povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije. Zloupotreba usluga od strane Pretplatnika, uslijed kojih je došlo do povrede privatnosti druge osobe ili povrede tajnosti telekomunikacije podliježu krivičnoj odgovornosti.

20.3. Tehničke mjere koje Pretplatnik sam može zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj komunikacije su sljedeće:

- 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, što vrijedi i za preuzimanje sumnjivog software-a;
- Zaštita ličnog računara sigurnom šifrom;
- Isključivanje router-a kada nema potrebe za pristup internetu.

20.4. Telemach će prilikom pružanja ugovorenih usluga poštovati sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje zaštite privatnosti. Telemach se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, neće razotkriti osobne podatke trećim osobama, ako to nije u skladu s važećim zakonima i propisima u BiH.

20.5. Telemach će na zahtjev nadležne institucije i u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja telekomunikacija na način utvrđen posebnim propisima.

## **21. POSTUPANJE SA LIČNIM PODACIMA PRETPLATNIKA**

21.1. Zaključenjem pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je upoznat sa svrhom obrade i drugim okolnostima i pravima iz Zakona o zaštiti ličnih podataka, te je saglasan da će Telemach da prikuplja i obrađuje njegove lične podatke, u sljedeće svrhe:

- radi vođenja evidencija vezanih za izvršenje pretplatničkog ugovora, u mjeri potrebnoj da se ova svrha ostvari;
- radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod svojih Pretplatnika i marketinga, osim u slučaju da Pretplatnik usmeno ili pisanim putem, uključujući i e-mail, uskrati saglasnost da bude dalje kontaktiran u ovu svrhu;
- radi omogućavanja uvida nosiocima prava na programima i programskim sadržajima u ukupan broj Pretplatnika, bez prenošenja ličnih podataka nosiocima prava, a isključivo u mjeri u kojoj je to potrebno u cilju izvršenja ugovornih obaveza između Telemach-a i nosioca prava (određivanje naknade koju operator kao distributer programa plaća kanalu, odnosno nosiocima prava);

- radi statističke obrade podataka o ostvarenim elektronskim komunikacijama koji se odnose na gledanost televizijskih sadržaja.

21.2. Zaključenjem pretplatničkog ugovora, Pretplatnik daje izričitu saglasnost da Telemach može prenijeti dospjela, a neplaćena potraživanja iz pretplatničkog ugovora na treće lice, a samim tim i podatke o Pretplatniku može ustupiti trećem licu radi naplate dospjelih, a neplaćenih potraživanja.

21.3. Pretplatnik može zatražiti informacije o obradi ličnih podataka, podnošenjem pisanog Zahtjeva i uz identifikaciju. Prijem Zahtjeva se vrši u prodajnim objektima Telemach-a. Rok za dostavljanje informacija po Zahtjevu je 15 dana od dana prijema.

21.4. Pretplatnik može podnijeti pisani Zahtjev da se njegovi lični podaci brišu i više ne obrađuju, ako ti lični podaci više nisu potrebni s obzirom na svrhu u koju su prikupljeni, niti u svrhu ispunjavanja zakonskih obaveza.

## **22. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

22.1. 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 Pretplatnik upoznat i saglasan. U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnicima Telemacha, Ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom davaocu usluga prema neizmijenjenim uslovima Ugovora. Pretplatnik ne može, bez izričitog pismenog odobrenja Telemacha, prenijeti bilo koje od korisničkih prava i obaveza iz ugovora i Uslova poslovanja na treće lice. Pretplatnik ne može preprodati ili dati na dalje korištenje usluge Telemacha.

22.2. Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Uslova poslovanja 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.

21.3. Ovi Uslovi poslovanja uručit će se Pretplatniku prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na internetske stranice gdje se isti nalaze ili će ga se obavjestiti gdje iste može preuzeti putem maila ili kratke obavijesti na ispostavljenom računu. Osim ovog dokumenta Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim važeći Cjenovnik.

22.4. Sve izmjene i dopune ovih Uslova poslovanja bit će javno objavljene u najmanje jednim dnevnim novinama, te na službenim internetskim stranicama Telemacha. O izmjenama i dopunama Pretplatnik će biti obavješten pisanim i elektronskim putem (mailom), uključujući i SMS (ukoliko Telemach posjeduje broj telefona Pretplatnika i ako je isti ispravan) i putem obavijesti na ispostavljenom računu za Usluge.

22.5. U slučaju izmjena Uslova poslovanja Telemach će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove javne objave. U tom slučaju postojeći Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od 30 dana od objavljivanja izmjenjenih Uslova poslovanja. Ukoliko u ostavljenom roku Pretplatnik ne raskine Pretplatnički ugovor smatrat će se da je Pretplatnik saglasan i da je prihvatio izmjene.

22.6. Ako neka od odredbi ovih Opštih uslova postane ništavna ili bilo kako pravno nevaljana, ostale odredbe ostaju na snazi i s pravnim dejstvom.

22.7. U slučaju da po osnovu zaključenog Ugovora i/ili pripadajućih aneksa i/ ili priloga i/ili ovih Uslova poslovanja dođe do kakvog spora, Pretplatnik i Telemach nastojat će ga riješiti sporazumno, u konstruktivnom duhu međusobne suradnje i dobre volje. U slučaju da se strane ne mogu na ovaj način sporazumjeti, za sporove je nadležan sud u mjestu zaključenja Ugovora.

22.8. Ako se pravnim tumačenjem uoče bilo kakve nesaglasnosti ili konflikti među stavkama Ugovora, Aneksa, Priloga i Uslova poslovanja, primjenjivat će se one odredbe koje su povoljnije za Pretplatnika.

22.9. U slučaju prestanka pružanja usluga, Telemach će Pretplatnika unaprijed upoznati sa prestankom pružanja usluga, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma prestanka, tako što će prestanak pružanja usluga najaviti u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pružaju usluge, na svojoj web stranici i pojedinačno email

porukom upućenom Pretplatniku. Dokaz o izvršenom obavještanju biće dostavljen Agenciji za telekomunikacije uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti. O navedenoj činjenici Telemach će na isti način obavijestiti i operatore u saradnji s kojima pruža uslugu, a u skladu s RIP-om, ako je to slučaj.

### **23. STUPANJE NA SNAGU**

23.1. Ovi Uslovi poslovanja objavljuju se na web stranici Telemacha, a primjenjuju se počev od 4.4.2020. godine. Stupanjem na snagu ovih Uslova poslovanja prestaju da važe raniji Uslovi poslovanja.

23.2. Na zahtjev zainteresovanog lica 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.