

telemach

**USLOVI KORIŠTENJA WEBSHOPA
“Telemach klub”**

April 2024.

USLOVI KORIŠTENJA WEBSHOPA TELEMACH BH (TELEMACH KLUB)

1. OSNOVNE INFORMACIJE

- 1.1. „Telemach BH” Društvo za pružanje usluga u oblasti telekomunikacija d.o.o. Sarajevo, sa registrovanim sjedištem na adresi Džemala Bijedića 216, 71210 Ilidža, BiH, MBS: 65-01-0620-08, poreski identifikacioni broj: 4200209890007, PDV broj: 200209890007, broj telefona: 1360, , web: www.telemach.ba (u daljem tekstu: „Telemach“), ovim Uslovima korištenja webshopa Telemach BH („Telemach klub“) (u daljem tekstu: Uslovi) utvrđuje postupak naručivanja, kupovine, plaćanja, isporuke i reklamacije uređaja Telemacha (u daljem tekstu: Uređaj) putem Internet stranice: <https://telemach.ba/klub> (u daljem tekstu: Webshop).
- 1.2. Webshop iz prethodnog stava namijenjen je korisnicima fizičkim licima koji koriste Telemach usluge pod uslovom da ispunjavaju kumulativne uslove kako slijedi:
 - Koriste neku od Telemach usluga duže od 12 mjeseci po punoj komercijalnoj cijeni. Mjeseci u kojima je korisnik koristio usluge po promotivnim cijenama se ne računaju u pomenutih 12 mjeseci, i
 - Redovno plaćaju račune, i pri tome im u posljednjih godinu dana prije iskazivanja interesa za narudžbu Uređaja nije isključena ni jedna usluga (televizija, internet i/ili fiksna telefonija), i(u daljnjem tekstu: Postojeći aktivni korisnik).
- 1.3. Postojeći aktivni korisnik koji ispunjava uslove iz prethodnog stava i koji se opredijeli za kupovinu Uređaja na 24 mjesečne rate u obavezi je da zaključi obavezno trajanje pretplatničkog ugovora sa Telemachom na 24 mjeseca, uz obnovu ugovora ili prelaskom na cjenovno veći paket usluga Telemacha uz novo obavezno trajanje pretplatničkog ugovora sa Telemachom na 24 mjeseca.
- 1.4. Postojeći aktivni korisnik uz ispunjenje uslova iz člana 1.3. ovih Uslova ostvaruju mogućnost kupovine jednog od Uređaja iz dostupne ponude na 24 mjesečne rate. Ponuda uređaja je dostupna na Webshopu.
- 1.5. Narudžbu i kupovinu Uređaja iz Webshopa može izvršiti samo Postojeći aktivni korisnik lično ili osoba koja ima njegovo pisano ovlaštenje koje je dužna dostaviti Telemachu.
- 1.6. Postojeći aktivni korisnik koja putem sredstava za komunikaciju na daljinu naruči Uređaj postaje Kupac.
- 1.7. Na odnose između Telemacha i Kupca, primjenjivat će se odredbe ovih uslova, odredbe Općih uslova za poslovanje (u daljem tekstu: Općim uslovi), Cjenovnika uređaja (u daljem tekstu: cjenovnik), koji su dostupni na internet stranici www.telemach.ba, te odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o zaštiti ličnih podataka, zakona o obligacionim odnosima, Zakona o komunikacijama, Zakon o unutrašnjoj trgovini i drugi relevantni propisi Bosne i Hercegovine.
- 1.8. Telemach zadržava pravo da promijeni Ponudu Uređaja koji su dostupni putem Webshopa.
- 1.9. U trenutku naručivanja pojedinog uređaja iz Ponude u okviru webshopa, Kupac (u smislu odredaba zakona o zaštiti potrošača), pristajanjem na ove uslove potvrđuje da je primio na znanje sljedeće obavijesti putem informacija objavljenih na www.telemach.ba stranicama kako slijedi:

a) imenu, matičnom broju i punoj adresi trgovca i dobavljača, poreskom broju, brojevima telefona i	„Telemach BH” Društvo za pružanje usluga u oblasti telekomunikacija d.o.o. Sarajevo, sa registrovanim sjedištem na adresi Džemala Bijedića 216, 71210 Ilidža, BiH, MBS: 65-01-0620-08, poreski identifikacioni broj: 4200209890007, PDV broj: 200209890007, broj telefona: 1360, web: www.telemach.ba (u daljem tekstu: „Telemach“)
b) e-mail adresi;	info@telemach.ba
c) imenu proizvoda ili usluge, imenu pod kojim se proizvod prodaje;	Dostupni u aktuelnoj Ponudi i Cjenovniku Uređaja objavljenoj na webshop https://telemach.ba/klub
d) glavnim osobinama i upotrebnim vrijednostima proizvoda, odnosno usluge;	Dostupni u aktuelnoj Ponudi i Cjenovniku Uređaja objavljenoj na webshop https://telemach.ba/klub
e) cijeni i svim dodatnim troškovima za potrošača, uključujući sve poreze;	Dostupni u aktuelnoj Ponudi i Cjenovniku Uređaja objavljenoj na webshop https://telemach.ba/klub
f) bilo kojim ostalim troškovima uključujući i troškove isporuke;	Dostupni u aktuelnoj Ponudi i Cjenovniku Uređaja objavljenoj na webshop https://telemach.ba/klub
g) načinu plaćanja, te načinu i predviđenom roku isporuke proizvoda;	24 rate putem redovnog mjesečnog računa za Telemach usluge; putem pošte na adresu Kupca u roku 15 dana od potvrde narudžbe.
h) uslovima za ispunjenje i raskid ugovora;	Definisani ovim Uslovima
i) podatke o garancijama i servisu;	Definisani u aktuelnoj Ponudi i Cjenovniku Uređaja objavljenoj na webshop https://telemach.ba/klub
j) pravu i roku za odustajanje od ugovora ili raskid,	15 dana od dana kada je Kupac primio Uređaj.
k) periodu (opciji) za koji vrijedi ponuda ili cijena;	Uređaji su podložni promjeni cijena sve do potvrde Narudžbe.
l) najkraćem roku trajanja ugovora;	24 mjeseca
m) uslovima za otkazivanje ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme ili na period duži od godinu dana	Kupac ima pravo raskida ugovora o pružanju telekomunikacijskih usluga u skladu sa Općim uslovima i pravilima Regulatorne agencije za komunikacije uz obavezu plaćanja naknade za prijevremeni raskid, ako je primjenjivo, i obavezu plaćanje preostalih rata za kupljenu Uređaj.
n) troškovima upotrebe sredstava daljinske komunikacije kada se taj trošak ne zaračunava po osnovnoj tarifi,	U skladu sa ovim članom 10.2. ovih Uslova.
o) sudskoj nadležnosti i primjeni određenog materijalnog prava u slučaju spora.	Općinski sud u Sarajevu, osim ako je važećim propisima određeno drugačije, te će se u tom smislu primjenjivati važeći propisi materijalnog prava u Bosni i Hercegovini.

2. INFORMACIJE O UREĐAJU

- 2.1. Telemach se obavezuje da će na Webshopu jasno isticati svoje komercijalne namjere, te redovno održavati i davati jednoznačne, jasne i lako razumljive informacije o Uređajima u ponudi, na način prilagođen sredstvima za komunikaciju na daljinu.

- 2.2. Istaknute cijene Uređaja izražene su u konvertibilnim markama (KM) i one predstavljaju konačnu cijenu iskazanu sa porezom na dodanu vrijednost.
- 2.3. Cijene i uslovi svih Uređaja su podložne promijeni do momenta potvrde Narudžbe.
- 2.4. Cijene usluga, kao i drugi uslovi koji se odnose na način obračuna cijena Uređaja, način plaćanja i rokovi svi troškovi koji se stavljaju na teret Kupca navedeni su u Cjenovniku, i smatra se da je sa istima Kupac bio na jasan i razumljiv način obavješten prije naručivanja usluga.

3. PROCES NARUČIVANJA UREĐAJA

- 3.1. U slučaju da Postojeći aktivni korisnik želi da naruči neki od ponuđenih Uređaja, potrebno je da unese potpune i tačne tražene podatke koji su nužni za realizaciju naručivanja/kupovine Uređaja na Webshopu.
- 3.2. Popunjavanjem formulara za Narudžbu na Webshopu smatra se iskazivanjem interesa za narudžbu nekog od Uređaja iz aktuelne Ponude Telemacha po aktuelnom Cjenovniku, ali isto ne predstavlja Narudžbu sve dok Telemach ne potvrdi ispunjavanje uslova Postojećeg aktivnog korisnika za narudžbu Uređaja.
- 3.3. Nakon što Telemach potvrdi ispunjenost uslova za narudžbu nadležna služba Telemacha poziva Postojećeg aktivnog korisnika i dogovara prodaju sa Korisnikom. Korisniku je dužan potpisati odgovarajući Aneks ugovora za produženje obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora na rok 24 mjeseca i kupovine Uređaja na rate u skladu sa Općim uslovima.
- 3.4. Potpisivanje aneksa ugovora iz prethodnog stava od strane Kupca smatra se potvrdom Narudžbenice od koje teče rok isporuke Uređaja shodno Zakonu o zaštiti potrošača.
- 3.5. U slučaju da po izvršenoj provjeri, nadležne službe Telemacha utvrde da korisnik ne isunjava uslove za narudžbu Uređaja, isti će dobiti obavještenje u elektronskom obliku putem e-maila ili pozivom na kontakt telefon.
- 3.6. Po potvrđenoj Narudžbenici, a prije isporuke na adresu, specifikacija naručenog Uređaja se ne može mijenjati.
- 3.7. Do trenutka potvrde Narudžbenice postoji mogućnost da količine traženog Uređaja više nisu dostupne za kupovinu putem Webshopa, o čemu će Kupac biti obaviješten od strane Telemacha.

4. INFORMACIJE O KUPCU

- 4.1. Telemach će lične podatke koje Kupac ostavi ili se iz baze preuzmu prilikom korištenja funkcionalnosti Webshopa obrađivati u skladu sa pozitivnim propisima iz ove oblasti i onoliko dugo koliko je potrebno za postizanje svrhe za koju su lični podaci prikupljeni ili obrađivani.
- 4.2. Prihvatanjem ovih Uslova, u skladu sa važećim propisima, Kupac daje izričitu saglasnost Telemachu da njegove lične podatke može da evidentira u skladu sa zakonom, da te podatke može dalje da obrađuje za potrebe: izvršenja obaveza u vezi sa Uređajem koji je Kupac naručio, naplate potraživanja, sprečavanja potencijalnih zloupotreba, te da ih Telemach može proslijediti pravnim licima kojima je po zakonu dužan da dostavi podatke, kao i da ih može učiniti dostupnim licima koja su neophodna za realizaciju pretplatničkog odnosa između Kupca i Telemacha odnosno licima koja zbog prirode posla koji obavljaju za Telemach moraju imati pristup takvim podacima (što uključuje: dobavljača Uređaja i Kurirsku službu koja realizuje isporuku Uređaja).

- 4.3. Telemach se obavezuje da će preduzeti sve raspoložive mjere za zaštitu ličnih podataka, kao i zaštitu privatnosti i povjerljivosti informacija.

5. NAČIN PLAĆANJA

- 5.1. Kupcu su prilikom kupovine Uređaja omogućeno plaćanja Uređaja na 24 jednake rate putem mjesečnog računa Telemacha za pružanje usluga.

6. ISPORUKA UREĐAJA

- 6.1. Isporuka se vrši u najkraćem roku, a maksimalno u roku od 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja Narudžbenice shodno članu 3.4. ovih Uslova.
- 6.2. Dostava naručenih Uređaja moguća je samo na teritoriji Bosne i Hercegovine.
- 6.3. Troškove dostave Uređaja na adresu Kupca za dostavu snosi Telemach.
- 6.4. Kupac je u obavezi da pri preuzimanju naručenog Uređaja ovlaštenoj osobi kurirske službe omogući uvid u identifikacioni dokument. Bez uvida u navedeni dokument i bez potpisa pratećih dokumenata, kurir ne može uručiti pošiljku. Kupac prilikom preuzimanje Uređaja mora biti lično prisutan i lično potpisati neophodne prateće dokumente, u suprotnom kurir ne može uručiti pošiljku. Potpis podrazumijeva potpis kao na ličnoj karti.
- 6.5. Ukoliko je Kupac u vrijeme isporuke odsutan, ostavlja mu se poruka o pokušaju isporuke, te o vremenu ponovnog pokušaja isporuke, odnosno, gdje može pošiljku preuzeti. Ista će se pokušati isporučiti sljedeći radni dan ili po dogovoru Kupca i kurirske službe, a ukoliko Kupac i tada bude odsutan, isporuka neće biti izvršena, a naručeni Uređaj se vraća Dobavljaču Telemacha. U tom slučaju smatra se da je Kupac otkazao narudžbu.
- 6.6. U slučaju eventualnih promjena ili situacija koje onemogućavaju redovan tok isporuke, ili u slučaju da iz tehničkih razloga, razloga više sile i sl. Telemahu nije u mogućnosti da isporuči kupljeni Uređaj, Telemach će bez odlaganja obavijestiti Kupca o novonastalim promjenama, sa naznakom novih rokova isporuke ili u slučaju nemogućnosti izvršenja otkazati Narudžbu.
- 6.7. Ukoliko iz bilo kojeg razloga Kupac prilikom podnošenja prijave za narudžbu unese netačne ili pogrešne podatke, Telemach ne snosi odgovornost za slučaj neisporučivanja Uređaja. Telemach će kontaktirati Kupca na dostavljeni kontakt broj ili e-mail adresu, provjeriti tačnost adrese i ponoviti postupak isporuke. U slučaju da se ponovi nemogućnost isporuke, kupovina se smatra neuspjelom.
- 6.8. Ukoliko iz bilo kojeg razloga Kupac nije bio dostupan putem kontakt broja koji je ostavio, Telemach nije odgovoran za moguće prekoračenje roka isporuke.

7. RASKID UGOVORA, POVRAT I REKLAMACIJA UREĐAJA

- 7.1. Kupac ima pravo raskinuti Aneksu ugovora koji se odnosi na kupovinu uređaja na rate sklopljen putem Webshopa u roku od 15 (petnaest) kalendarskih dana od dana kada je Kupac primio Uređaj.
- 7.2. Kupac raskida aneks ugovora pismenom obaviješću koja sadržava nedvosmislenu izjavu u bilo kojem obliku, a kojom Kupac izražava svoju volju za raskidanjem aneksa ugovora. U pismenoj obavijesti o raskidu se obavezno moraju navesti podaci sa računa/narudžbe (redni broj, datum, iznos, Uređaj), podaci Kupca (ime i prezime, kontakt telefonski broj i e-mail).

- 7.3. Kupac može izjavu o raskidu Ugovora poslati Telemachu i putem formulara „OBRAZAC O ODUSTANKU OD ANEKSA UGOVORA ZAKLJUČENOG NA DALJINU“ koji se nalazi u Prilogu 1 ovih uslova, a može se naći i na Webshopu.
- 7.4. Aneks ugovora je raskinut u trenutku kada je Telemach primio obavijest o raskidu, s tim da se smatra da je Aneks ugovora raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena unutar roka iz člana 7.1. ovih Uslova.
- 7.5. U slučaju raskida Aneksa ugovora u dozvoljenom roku, Kupac je dužan o svom trošku vratiti Uređaj na adresu Dobavljača Telemacha:
Džemala Bijedića 179,
71000 Sarajevo,
uz napomenu „Povrat Webshop Telemach klub narudžbe“.
- 7.6. Kupac je u obavezi da vrati Uređaj u stanju u kojem je primljen (što uključuje i da nije zaštitna folija displeja skinuta ili oštećena) sa svim dodacima koje je sadržavao paket koji je Kupcu dostavljen (punjač, baterije i sl.) uključujući i urednu dokumentaciju, račun, fiskalni račun, garantni list i ambalažu.
- 7.7. Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti Uređaja koje je rezultat rukovanja Uređaja, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti Uređaja.
- 7.8. U slučaju mehaničkog oštećenja uređaja, ili u slučaju da uređaj nije vraćen u skladu članom 7.6. ovih Uslova Uređaj će biti vraćen Kupcu, te će Kupcu biti isporučen račun na punu cijenu Uređaja.

8. GARANCIJA I GARANTNI ROK

- 8.1. Telemach garantuje da su isporučeni Uređaji originalne robne marke, nabavljeni od strane ovlaštenih serviseri i distributera, odnosno od strane ovlaštenog proizvođača.
- 8.2. Garanciju za isporučene Uređaje za koje je naznačeno da imaju garanciju, daje ovlašteni proizvođač odnosno ovlašteni serviser i distributer uređaja. Davalac garancije garantuje da su isporučeni Uređaji novi, nekorišteni, da kvalitet komponenti i materijala korištenih u proizvodnji, kao i kvalitet tehničke izrade zadovoljavaju najviše tehničke standarde i norme. Davalac garancije je obavezan da bez naknade otkloni sve nedostatke na isporučenom Uređaju koji se uoče u garantnom roku, i to tako da će izvršiti popravku ili obezbjediti zamjenu novim proizvodom u zakonom predviđenom roku za rješavanje reklamacija.
- 8.3. Garantni rok počinje da teče od dana izdavanja računa za otpremljeni Uređaj, koji se unosi u garantni list i ovjerava potpisom i pečatom prodavca. Uslovi garancije su dati u okviru garantnog lista koji Kupac dobije prilikom isporuke Uređaja, a rok garancije naveden je u aktuелnoj Ponudi i Cjenovniku dostupnom na Webshopu www.telemach.ba/klub
- 8.4. Prilikom preuzimanja Uređaja, Kupac je obavezan da izvrši pregled Uređaja, te u slučaju vidljivih nedostataka Uređaja, ima pravo da odbije preuzeti Uređaj.

9. REKLAMACIJE

- 9.1. Sve prigovore vezane za korištenje Webshopa Kupci mogu uputiti putem besplatnog broja van Telemach mreže 0800 31111, na besplatni broj Korisničke podrške 1360 preko Telemach mreže, te na e-mail adresu: **reklamacijenarate@telemach.co.ba**
- 9.2. Sve prigovore korisnika koje se odnose na korištenje Webshopa, Telemach će rješavati u skladu sa ovim Uslovima, Opštim uslovima i drugim relevantnim propisima.

10. OGRANIČENJA OD ODGOVORNOSTI

- 10.1. Telemach nije odgovoran za bilo koju vrstu ili iznos naknade štete koja proizilazi u vezi sa korištenjem Uređaja kupljenih putem korištenja usluge Webshopa. Ova odredba o ograničenju odgovornosti se odnosi na štetu bilo koje vrste, uključujući direktnu, indirektnu, konsekventnu, slučajnu ili namjernu, gubitak podataka, prihoda ili profita i sl., kao i bilo koju štetu nastalu Kupcu i/ili trećim licima.
- 10.2. Usluge koje Telemach pruža u okviru Webshopa ne uključuju troškove koje posjetitelji stranica snose koristeći računarsku opremu i usluge za pristup stranicama. Telemach nije odgovoran za troškove elektroničkog komunikacijskog saobraćaja, Internet saobraćaja ili bilo koje druge troškove do kojih može doći, niti snosi odgovornost za bilo koju štetu koja bi mogla nastati zbog prekida internetske veze prilikom korištenja Webshopa.
- 10.3. Telemach neće biti odgovoran za prigovore korisnika upućene zbog neisporučivanja Uređaja naručenih/kupljenih putem Webshopa zbog razloga koji nisu na strani Telemacha.

11. OSTALE ODREDBE

- 11.1. Uslovi su dostupni na službenoj web stranici Telemach.
- 11.2. Telemach zadržava pravo izmijene ovih Uslova u skladu sa primjenjivim propisima.
- 11.3. U slučaju spora, za rješavanje spora bit će nadležan Općinski sud u Sarajevu, osim ako je važećim propisima određeno drugačije, te će se u tom smislu primjenjivati važeći propisi materijalnog prava u Bosni i Hercegovini.
- 11.4. Kupac prihvata ove Uslove klikom na polje "Upoznat/a sam i saglasan/a sa Uslovima korištenja webshopa „Telemach klub“. Kupac prilikom svake kupovine prihvata Uslove.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača obavještavam Vas da odustajem od Aneksa ugovora za kupovinu uređaja zaključenog na daljinu.

Podaci o Prodavcu

Naziv: Telemach BH d.o.o. Sarajevo

Adresa: Džemala Bijedića 216, 71210 Ilidža

E-mail adresa: info@telemach.ba

Podaci o Kupcu

Ime i prezime: _____

Adresa: _____

Kontakt telefon i e-mail adresa: _____

Datum zaključenja aneksa: _____

Datum popunjavanja obrasca: _____

Podaci sa računa/narudžbe:

Redni broj _____

Datum _____

Iznos _____

Uređaj _____

Razlozi zbog kojih pretplatnik odustaje od aneksa: _____

(Kupac može, ali ne mora da navede razloge)

U skladu sa članom 47. Zakona o zaštiti potrošača BiH/članom 64. Zakona o zaštiti potrošača RS, Kupac ima pravo da bez troškova i bez obrazloženja odustane od Aneksa na daljinu u roku od 15 dana od dana isporuke Uređaja.

Lični/osobni podaci koje Kupca daje u ovom obrascu služe za evidentiranje izmjena nastalih odustankom od Aneksa i Telemach ih neće upotrebljavati u druge svrhe.

U _____ dana _____.20__

Kupac: _____

Broj LK: _____