

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Dozvolom za obavljanje djelatnosti operatera javnih elektronskih komunikacionih mreža, Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga, Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa Internetu, Dozvolom za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, direktor Blicnet d.o.o. Banja Luka donosi

## **OPŠTE USLOVE POSLOVANJA BLICNET DOO BANJA LUKA**

### **1. OPŠTE ODREDBE**

#### **1.1. Predmet Opštih uslova**

**1.1.1.** Ovim Opštim uslovima poslovanja Blicnet d.o.o Banja Luka (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između Blicnet d.o.o Banja Luka (u daljem tekstu: Blicnet), kao pružaoca telekomunikacionih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa odnosno Pretplatnika usluga (u daljnjem tekstu: Pretplatnik), s druge strane, u vezi sa pružanjem i korištenjem svih vrsta telekomunikacionih usluga koje pruža Blicnet.

**1.1.2.** Telekomunikacione usluge Blicneta iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu usluge) su sve telekomunikacione usluge koje Blicnet pruža na tržištu, za koje Blicnet ima dozvole ili druga odobrenja od Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK) kao nadležnog regulatornog tijela, a posebno Internet usluge, telefonske usluge i usluge distribucije RTV programa.

Pružanje navedenih usluga može se vršiti i zajednički u vidu paketa, putem odgovarajuće opreme povezane kablovskom odnosno bežičnom mrežom.

Posebni uslovi korištenja svake pojedine usluge iz ponude Blicneta, sadržani su u prilogu ovih Opštih uslova i njegov su sastavni dio, a za svaku uslugu koja se koristi u vidu paketa, primjenjuju se odgovarajuće odredbe koje se odnose na pojedinu vrstu usluge. Za sve odnose između Blicneta i Pretplatnika koji nisu za pojedinu vrstu usluge na izričit način regulisani posebnim odredbama u prilogu, primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova.

**1.1.3.** Ovim Opštim uslovima regulisani su i međusobni odnosi u vezi opreme koju, u okviru pružanja usluge, Blicnet ugrađuje i ustupa Pretplatniku na korištenje za vrijeme važenja ugovora (terminalna oprema).

**1.1.4.** Ako uslovi pružanja odnosno korištenja neke usluge nisu izričito regulisani Opštim ili eventualno drugim posebnim uslovima, Blicnet i Pretplatnik mogu međusobno da dogovore način pružanja usluga i na osnovu posebno utvrđenih pravila, koja su u duhu ovih Opštih uslova, pridržavajući se načela savjesnosti i poštenja.

**1.1.5.** Opšti uslovi kao i važeći Cjenovnik, sa kojima je Pretplatnik upoznat prilikom nastanka odnosno trajanja ugovornog odnosa, sastavni su dio jedinstvenog pismenog pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: pretplatnički ugovor), a isti su odobreni od strane nadležnog regulatornog tijela.

**1.1.6.** U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima ("Službeni glasnik BiH", broj 28/13) (u daljem tekstu: Pravilo 69/2013), direktno će se primjeniti odredba Pravila 69/2013.

#### **1.2. Definicije i značenje pojmova**

**a) "javna telekomunikaciona mreža"** je telekomunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga;

**b) "priključna tačka"** označava, kada je u pitanju telekomunikaciona mreža, skup fizičkih priključaka sa njihovom specifikacijama za tehnički pristup, koji su dio telekomunikacione mreže i koji su potrebni da bi se ostvario pristup toj mreži i da bi se efikasno komuniciralo putem te mreže;

**c) "pretplatnički uređaj"** ili **"pretplatnički terminalni uređaj"** označava telekomunikacionu opremu koju Pretplatnik obezbjeđuje u svrhu korištenja telekomunikacionih usluga;

**d) „suspenzija“** označava privremeno isključenje terminalne opreme Pretplatnika,

**e) "usluga Interneta"** je telekomunikaciona usluga koja se realizuje primjenom Internet tehnologije;

**f) "telefonska usluga"** označava korištenje domaćeg i međunarodnog telefonskog saobraćaja, kao i drugih telefonskih usluga predviđenim ovim Opštim uslovima, putem fiksne mreže Blicneta ili putem mreže drugog operatera;

**g) “usluga distribucije RTV programa”** označava distribuciju RTV programa krajnjem Pretplatniku kablovskim ili bežičnim putem.

## **2. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

### **2.1. Identifikaciona dokumenta:**

- za fizička lica, državljane BiH: lična karta, a po potrebi potvrda o pribivalištu – na uvid,
- za fizička lica, strane državljane: pasoš i dozvolu boravka u BiH, na uvid,
- za domaća pravna lica/preduzetnike: rješenje o upisu u sudski registar ili drugi registar i uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem,
- za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

Pretplatnik može zahtijevati pružanje telekomunikacionih usluga i preko punomoćnika, u skladu sa zakonom.

### **2.2. Zahtjev**

Lice koje želi da postane Pretplatnik usluge podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u kojem navodi svoje lične podatke, te vrstu usluge koju želi da koristi. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa sadrži lične podatke Pretplatnika (ime i prezime, adresu prebivališta odnosno boravišta, adresu za instalaciju priključka, broj lične karte i mjesto izdavanja lične karte), vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara, cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenovnika operatora prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga, maksimalni rok za realizaciju priključka i uspostavu usluge, trajanje ugovora i adresu za dostavljanje racuna za obavljene telekomunikacijske usluge.

#### **2.2.1. Prihvatanje zahtjeva i potpis ugovora**

Blicnet će prihvatiti zahtjev podnosioca ako postoji tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge i ako ne postoje razlozi predviđeni tačkom 2.3. ovih Opštih uslova da se zahtjev odbije.

Potpisom ugovora, Pretplatnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova, Cjenovnikom Blicneta i da iste prihvata. Ako za određenu vrstu usluga postoje i posebni uslovi korištenja (komercijalni, tehnički i sl.) propisani od strane Blicneta, sa istima će Pretplatnik biti prilikom zasnivanja ili trajanja ugovornog odnosa na odgovarajući način upoznat.

### **2.3. Odbijanje zahtjeva**

Blicnet ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

**a)** ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi i mogućnosti za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uslov postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta odnosno dostupnosti/kvaliteta u pružanju usluge. Procjenom vlastitih tehničkih uslova i mogućnosti vrši tehnička služba Blicneta u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima;

**b)** ako je Blicnet ranije s istim podnosiocem ili članom njegovog domaćinstva odnosno povezanim pravnim licem raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba, te u slučaju postojanja dospelog nenaplaćenog potraživanja Blicneta prema istom licu ili članu njegovog domaćinstva, po bilo kom osnovu, ako se zahtjev za priključak odnosi na istu adresu;

**c)** ako je protiv podnosioca zahtjeva otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl., te ako je podnosilac nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se na osnovu finansijskih dokumenata ili opštepoznatih činjenica osnovano može zaključiti da isti neće uredno i na vrijeme plaćati usluge, a na poziv Blicneta ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje usluga;

**d)** ako postoji opravdana sumnja da podnosilac ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge koje pruža Blicnet ili ako se može opravdano očekivati da će trećim licima omogućiti ovu zloupotrebu ili ako je kao raniji Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili je zatajio odnosno nije prijavio prevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama;

**e)** ako postoji osnovana sumnja da će usluge Blicneta isti dati na korištenje trećoj osobi, koja ne ispunjava uslove za korištenje usluga Blicneta po osnovu ovih Opštih uslova ili drugih važećih propisa odnosno odluka nadležnih organa;

**f)** ako je podnosilac zahtjeva prije podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa svojim postupcima na bilo koji način neosnovano preduzeo bilo koju radnju kojom narušava ugled zaposlenih i Blicneta u cjelini;

**g)** ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju nisu istiniti;

**h)** ako je podnosilac zahtjeva maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika;

**i)** u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima odnosno važećim zakonskim propisima.

Blicnet će o odbijanju zahtjeva donijeti pismenu odluku.

Blicnet može da neku od usluga iz svoje ponude, cijenu usluge ili komercijalnu pogodnost u okviru jedne usluge namijeni za određenu kategoriju korisnika (fizička i/ili pravna lica).

Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korišćenja Blicnet može 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.

## **2.4. Priključenje Pretplatnika**

**2.4.1.** Blicnet će priključiti Pretplatnika na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 30 dana od dana potpisa ugovora za korištenje određene usluge. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo da u narednom periodu, a najkasnije do dolaska tehničke ekipe radi instalacije usluge, raskine pretplatnički ugovor pod uslovom da do kašnjenja instalacije nije došlo zbog razloga koji su postojali na strani Pretplatnika.

Rok za ponovo uključenja usluge kod Pretplatnika nakon suspenzije zbog nepridržavanja ugovornih obaveza iznosi do 30 dana.

**2.4.2.** Pretplatnik je obavezan uvesti kvalitetnu kućnu instalaciju od privoda u objekat do mjesta priključenja terminalne opreme Blicneta i od mjesta priključenja terminalne opreme Blicneta do mjesta priključenja terminalne opreme Pretplatnika.

**2.4.3.** Pretplatnik se obavezuje da će za korištenje telefonskih usluga Blicneta koristiti isključivo onu terminalnu opremu koja je u skladu sa evropskim standardima odnosno koja na sebi ima oznaku CE.

**2.4.4.** Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj terminalne opreme Blicneta i napajanje električnom energijom 220-230V, 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje terminalne opreme u potpunosti snosi Pretplatnik.

**2.4.5.** Ovlašteni predstavnik Blicneta će prije priključenja izvršiti pregled i procjenu tehnički optimalnih uslova za tehnologiju pružanja usluge i smještaj terminalne opreme kod Pretplatnika.

**2.4.6.** Pretplatnik je obavezan bez posebne naknade omogućiti Blicnetu slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme kao i demontažu opreme nakon prestanka njegovog ugovornog odnosa.

**2.4.7.** Ako tehnologija pružanja jedne usluge na određenom području zahtijeva dalju instalaciju sa objekta ili preko zemljišta Pretplatnika na objekat drugog Pretplatnika (mreža Blicneta), smatra se da je potpisom pretplatničkog ugovora Pretplatnik dao saglasnost za takvu instalaciju. Saglasnost ne podrazumijeva nikakvu dodatnu naknadu. Smatra se da takva saglasnost postoji i dalje, ako korisnik nakon isteka 60 dana od dana prestanka važenja njegovog pretplatničkog ugovora ovu saglasnost nije pismeno uskratio.

## **3. PRENOS, PRESTANAK, MIROVANJE I RASKID UGOVORA**

### **3.1. Prenos ugovora**

**3.1.1.** Pretplatnik može prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu - novog Pretplatnika samo ako novi Pretplatnik potpisom novog pretplatničkog ugovora da svoj pristanak, te nastavi da koristi usluge putem istog priključka/pretplatničkog broja. U protivnom je prenos Ugovora ništavan i ne proizvodi pravne posljedice prema Blicnetu. Ukoliko novi Pretplatnik usluge po prenesenom ugovoru koristi na istoj lokaciji, za prenos ugovora ne plaća novčanu naknadu.

**3.1.2.** Raniji Pretplatnik je odgovoran za plaćanje obaveza za naknade i usluge korištene do prenosa, a novi Pretplatnik za naknade i usluge korištene od trenutka potpisa novog pretplatničkog ugovora. Blicnet će ranijem Pretplatniku dostaviti račun za usluge koje je koristio do prenosa prava i obaveza na novog Pretplatnika.

### **3.2. Prestanak pretplatničkog odnosa i raskid ugovora**

**3.2.1.** Pretplatnički ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, s mogućnošću utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora. U slučaju mirovanja na zahtjev ili zbog suspenzije iz razloga koji postoji na strani Pretplatnika, minimalni period trajanja ugovora se produžava za period mirovanja/suspenzije.

**3.2.2.** Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Pretplatnik traži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti uz obavezu Pretplatnika da, pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos svih pretplata za svaki preostali mjesec do isteka ugovorenog minimalnog perioda, prema važećoj cijeni mjesečne pretplate za postojeću ugovorenu vrstu usluge /ugovorna kazna-penali/. Obaveza uplate ugovorne kazne postoji i u slučaju raskida ugovora od strane Blicneta nakon potpune suspenzije usluge zbog nepridržavanja ugovornih obaveza.

**3.2.3.** Minimalno trajanje ugovora za određenu uslugu se ukida nakon isteka ugovorenog perioda iz pretplatničkog ugovora, a ugovor se dalje smatra zaključenim na neodređeno vrijeme.

**3.2.4.** Pretplatnik koji želi da raskine ugovor, dužan je da dostavi Blicnetu pismeni zahtjev za raskid ugovora, 15 dana prije namjeravanog datuma prestanka važenja ugovora. Pretplatnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i ustupiti Blicnetu korištenu terminalnu opremu u ispravnom stanju.

**3.2.5.** U slučaju izmjena ili dopuna Opštih uslova poslovanja Blicneta, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Pretplatnike, postojeći Pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo da pismenim putem raskine pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog uplaćenog novčanog iznosa, 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 operater telekomunikacionih usluga nema uticaj. Ako Pretplatnik ne podnese pismeni zahtjev za raskid ugovora, smatra se da prihvatio sve izmjene.

**3.2.6.** Blicnet može raskinuti ugovor pod sledećim uslovima:

**a)** ako se Pretplatnik ne pridržava ugovorenih obaveza ili ako za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa svojim postupcima na bilo koji način neopravdano ometa rad zaposlenih ili preduzima bilo koje radnje kojima narušava ugled zaposlenih i Blicneta u cjelini, uz otkazni rok od 15 dana,

**b)** ako Pretplatnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,

**c)** ako Pretplatnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,

**d)** ako Pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja, i

**e)** ako pretplatnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,

**f)** zbog drugih razloga predviđenih ovim Opštim uslovima ili zaključenim ugovorom.

**3.2.7.** U slučaju smrti Pretplatnika, članovi porodice dužni su da o tome obavijeste Blicnet. Ako članovi porodice ne obavijeste Blicnet odnosno nastave sa korištenjem usluge, nasljednici preminulog Pretplatnika u skladu sa propisima iz oblasti nasljednog prava odgovaraju za potraživanja nastala po osnovu pružanja usluge do i nakon smrti Pretplatnika.

**3.2.8.** Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Pretplatnika, ovlaštena osoba dužna je o toj činjenici izvijestiti Blicnet u pismenom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravne osobe.

**3.2.9.** Pretplatnički ugovor se automatski raskida kada prestanu da postoje tehnički uslovi za pružanje usluge.

### **3.3. Mirovanje pretplatničkog odnosa**

**3.3.1.** Blicnet može, u opravdanim slučajevima na pismeni zahtjev Pretplatnika privremeno isključiti pružanje usluga, u pravilu do najviše 3 mjeseca u toku kalendarske godine (mirovanje).

**3.3.2.** Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Pretplatnik za vrijeme njegovog trajanja pismeno zatraži privremeni prekid u pružanju usluge (mirovanje), minimalni period ugovora se produžava srazmjerno vremenu mirovanja.

**3.3.3.** Cjenovnikom može biti utvrđen poseban iznos kojeg je Pretplatnik obavezan plaćati za vrijeme trajanja mirovanja po zahtjevu Pretplatnika.

## **4. PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA (Number Portability/NP)**

### **4.1. Opšte odredbe**

**4.1.1.** Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku da promijeni postojećeg operatera davaoca usluge fiksne i mobilne telefonije, servisa ili lokacije priključka i postane Pretplatnik drugog operatera, a pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada podnositelj zahtjeva (geografski brojevi), a u slučaju negeografskih brojeva – na bilo kojoj lokaciji BiH. Ne može se vršiti prenos brojeva iz fiksne u mobilnu mrežu i obrnuto.

**4.1.2.** Blicnet u svojstvu operatora primaoca broja ima pravo da od podnosioca zahtjeva naplati jednokratnu naknadu za prenos broja koja je propisana Cjenovnikom.

### **4.2. Postupak**

**4.2.1.** Pretplatnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da Blicnetu kao primaocu broja podnese propisani pismeni zahtjev za prenos broja. Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa Pretplatnika kod operatora davaoca broja. Pretplatnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih komunikacionih usluga prema davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu Blicneta. Pretplatnik je dužan uz zahtjev priložiti potvrdu o isplaćenom dugu operatoru davaocu broja.

**4.2.2.** Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnositelj zahtjeva postaje Pretplatnik Blicneta, te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečne pretplate vršiti na račun Blicneta. Pretplatnik koji je dostavio zahtjev za prenos broja, obavezan je da s Blicnetom zaključi poseban pretplatnički ugovor s minimalnim periodom važenja od jedne godine.

**4.2.3.** Nakon što je Blicnet operatoru davaocu broja uputio nalog za prenos, sve do trenutka obavljenog prenosa broja, Pretplatnik može odustati od podnesenog zahtjeva za prenos broja. U tom slučaju, Pretplatnik je dužan Blicnetu, najkasnije 24 časa prije dogovorenog trenutka prenosa broja, podnijeti pismenu izjavu o odustajanju od zahtjeva, pri čemu je dužan dokazati:

- da je operatoru davaocu broja podnio pismenu izjavu o zadržavanju pretplatničkog odnosa, ili
- da je podnio zahtjev za prenos broja kod drugog operatora koji nije davaoc broja i o tome pisano obavijestio operatora davaoca broja, ili
- da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o raskidu pretplatničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen zahtjev ne namjerava više koristiti.

**4.2.4.** U slučaju odustajanja od zahtjeva za prenos broja, Blicnet ima pravo da Pretplatniku naplati naknadu u iznosu od 20,00 KM. Naknada se naplaćuje na ime troškova za radnje koje je podnositelj uzrokovao svojim zahtjevom, pod uslovom da je Blicnet pretplatnike oslobodio plaćanja jednokratne naknade za prenos broja. Izjava o odustajanju od zahtjeva za prenos broja u tom slučaju se smatra podnesenom kada Pretplatnik uz istu podnese i dokaz o uplaćenju naknadi. Za sve druge odnose između Blicneta kao primaoca broja i Pretplatnika koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primjenjuju se odredbe Opštih uslova Blicnet d.o.o.

**4.2.5.** Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je usaglašen između operatora primaoca i operatora davaoca broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati. Operator primaoc broja će sa Pretplatnikom koordinirati trenutak prenosa. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed 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.

**4.2.6.** Zahtjev za ponovni prenos broja, Pretplatnik ne može podnijeti prije isteka roka od tri mjeseca od dana izvršenog prenosa broja. Zahtjev za prenos broja predstavlja istovremeno i zahtjev za raskid postojećeg ugovora, bez obzira na to da li se usluga telefonije pruža samostalno ili je sastavni dio tarifnog paketa. Ako nakon raskida postojećeg ugovora zbog prenosa broja kod drugog operatera Pretplatnik želi da nastavi s korištenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg tarifnog paketa, potpisuje se novi pretplatnički ugovor.

**4.2.7.** U svojstvu operatora davaoca broja, Blicnet će na zahtjev Pretplatnika, bez posebne naknade, izdati Pretplatniku potvrdu o isplaćenom dugu po osnovu korišćenja predmetnog telefonskog broja, u roku ne dužem od tri radna dana od dana prijema kompletnog zahtjeva. Ukoliko po osnovu korišćenja predmetnog telefonskog broja postoji dug Pretplatnika prema Blicnetu, Blicnet će obavijestiti Pretplatnika o postojanju duga i nemogućnosti izdavanja potvrde.

### **4.3. Smetnje u postupku prenosa broja**

**4.3.1.** Blicnet će u svojstvu operatera primaoca broj omogućiti Pretplatniku uslugu prenosivosti telefonskog broja ako za to postoji tehnička mogućnost, i ako ne postoji neki od sledećih razloga za odbijanje zahtjeva:

- broj nije prenosiv,
- korisnik nije dostavio propisane dokumente za podnošenje zahtjeva za prenos broja ili je dostavio netačne podatke, ukoliko se nedostaci ne otklone u ostavljenom roku,
- postoje neki od osnova za odbijanje zahtjeva iz tačke 2.3. ovih Opštih uslova.

**4.3.2.** Blicnet će u roku od pet radnih dana od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahtjeva pismeno obrazloženje sa uputstvom da u roku od tri dana od prijema ovog obavještenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti. Blicnet može obavijestiti pretplatnika o razlozima kašnjenja telefonskim putem ukoliko okolnosti zahtijevaju hitno postupanje. U slučaju da ne postoje smetnje za prenos broja, postupak prenosa će se izvršiti bez odlaganja, osim ako naknadno ne budu utvrđeni razlozi nemogućnosti ili kašnjenja prenosa broja, a o postojanju istih Blicnet nije znao niti morao da zna u momentu zaprimanja zahtjeva za prenos broja.

**4.3.3.** Blicnet u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev Pretplatnika za prenos broja kod drugog operatera primaoca broja u sledećim slučajevima:

- a) podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmiren dug po osnovu korišćenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku,
- b) podnosilac zahtjeva nije korisnik broja za koji se traži prenos, niti je opunomoćenik korisnika tog broja,
- c) broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenos je privremeno isključen,
- d) tokom realizacije prenosa broja ustanovi se zloupotreba korišćenja broja za koji se traži prenos, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljnjem pravu na korišćenje broja,
- e) ako se broj već nalazi u postupku prenosa.

## **4.4. Govorno upozorenje**

**4.4.1.** Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim telefonskim brojevima, Blicnet će na zahtjev Pretplatnika emitovati govorno upozorenje kojim se Pretplatnik upozorava da je broj koji poziva prenesen u drugu telefonsku mrežu. Govorno upozorenje se sastoji od govorne poruke sadržaja: „Broj je prenesen u mrežu drugog operatera“ i jednoličnog zvučnog signala u trajanju od dvije sekunde, nakon čega će poziv biti usmjeren prema pozivanom broju.

**4.4.2.** Zahtjev za uključenje/isključenje govornog upozorenja Pretplatnik može podnijeti pismeno, na prodajnom mjestu Blicneta i putem elektronske pošte na adresu korisnicka.podrska@supernovabih.ba. Više informacija o uključanju/isključanju govornog upozorenja za preneseni broj, o prenesenim brojevima i cijenama poziva prema prenesenim brojevima Pretplatnici mogu dobiti na besplatni broj 0800 30 630 ili na Internet stanici [www.supernovabih.ba](http://www.supernovabih.ba). Blicnet se obavezuje da će Pretplatnicima putem svoje web stranice i na drugi odgovarajući način pružati blagovremene informacije o primjeni usluge prenosivosti telefonskih brojeva. Usluga uključivanja/isključivanja govornog upozorenja je besplatna.

**4.4.3.** Za sve druge odnose između Blicneta kao primaoca broja i Pretplatnika koje su vezane za uslugu prenosivosti broja, primjenjuju se odredbe Opštih uslova Blicnet d.o.o. Banja Luka.

## **5. CIJENE I PLAĆANJE**

### **5.1. Cijene usluga**

**5.1.1.** Cijene usluga kao i druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema Cjenovniku koji je na snazi u vrijeme korišćenja usluge. Blicnet je ovlašten mijenjati Cjenovnik, te je obavezan Cjenovnik objaviti u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranici [www.supernovabih.ba](http://www.supernovabih.ba) ili na drugi prikladan način (poštom, putem e-maila).

**5.1.2.** Ukoliko su izmjene cijena usluga, kao i izmjene Opštih uslova poslovanja ili opis usluga u bilo kom smislu nepovoljniji za Pretplatnike, pored obaveze javnog objavljivanja, Blicnet je obavezan da, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, obavijeste postojeće Pretplatnike, na koje se najavljene izmjene odnose, o namjeravanim izmjenama i pravima Pretplatnika u pogledu važećeg ugovora.

**5.1.3.** Posebne pogodnosti odnosno uslovi koje Blicnet može omogućiti za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa (npr. broj minuta besplatnog korištenja, korištenje usluge u svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl.) ne mogu se zamijeniti za novac.

**5.1.4.** Blicnet je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga.

**5.1.5.** Blicnet će pretplatnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima, a vodi i evidenciju svih izdatih obračuna za uslugu, te dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom. Na pisani zahtjev Pretplatnika, Blicnet će izdati detaljan ispis računa, u elektronskom obliku besplatno a u štampanom obliku uz naplatu ako je tako predviđeno Cjenovnikom.

## **5.2. Uslovi i rokovi za plaćanje usluga**

**5.2.1.** Obaveza plaćanja usluga može biti utvrđena unaprijed (prije izvršene usluge; pre-paid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno u roku označenom u ispostavljenom računu.

**5.2.2.** Blicnet ima pravo da zaključivanje pretplatničkog ugovora sa pojedinim kategorijama Pretplatnika uslovi uplatom određenog iznosa depozita u skladu sa Cjenovnikom.

**5.2.3.** Blicnet je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 10-og u mjesecu za prethodni mjesec. Blicnet neće snositi odgovornost zbog nemogućnosti dostave računa ukoliko ista nastupi zbog propusta Pretplatnika.

Na računu će biti naznačen krajnji rok za plaćanje iznosa. Na dospelu a neplaćenu potraživanja Blicnet ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu, od dana dospijeca svakog pojedinog računa do dana uplate.

**5.2.4.** U slučaju da iz razloga na strani Pretplatnika račun nije moguće dostaviti (preseljenje, uklanjanje oznake kućnog broja, svaki drugi postupak iz kojeg je vidljivo da Pretplatnik izbjegava ili odbija prijem računa), smatra se da je usluga Pretplatniku bila dostupna, te je obavezan istu da plati u skladu s Cjenovnikom, u skladu s tačkom 6.6. ovih Opštih uslova.

Blicnet je dužan da na zahtjev Pretplatnika izda prepis računa.

**5.2.5.** Ako zbog propusta Pretplatnika ili službe platnog prometa, identifikacioni podaci o Pretplatniku ili broj računa Blicneta ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Blicnet će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Pretplatnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

## **6. ODRŽAVANJE OPREME/ MREŽE I KVALITET USLUGA**

**6.1.** Blicnet se obavezuje da će svoju mrežu kao i terminalnu opremu ustupljenu Pretplatniku za vrijeme važenja ugovora održavati u ispravnom stanju, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja. U slučaju kvara na terminalnoj opremi za koji nije odgovoran Pretplatnik, Blicnet će izvršiti zamjenu iste o vlastitom trošku. Zamjena opreme u slučaju gubitka, otuđenja i oštećenja uzrokovanog od strane Pretplatnika regulisana je tačkom 9. ovih Opštih uslova.

**6.2.** Blicnet usluge pruža u skladu s važećim normama Evropskog instituta za telekomunikacione norme (ETSI), normama Evropskog odbora za standardizaciju/Evropskog odbora za elektrotehničku standardizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacione unije (ITU) osigurava odgovarajuću kvalitetu u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

**6.3.** Usluga je pružena u skladu sa ugovorom ako:

- a) odgovara opisu usluga predviđenih ovim Opštim uslovima,
- b) odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
- c) ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao, ukoliko je takvu namjeru pismenim putem izrazio Blicnetu prilikom podnošenja zahtjeva za zaključenje ugovora,
- d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju karakteristikama deklarisanim od strane Blicneta u skladu sa međunarodnim standardima.

**6.4.** U slučaju planiranog prekida servisa zbog radova na mreži, Blicnet će o tome na prikladan način ([www.supernovabih.ba](http://www.supernovabih.ba), info kanal i sl.) obavijestiti Pretplatnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

**6.5.** Blicnet je obavezan da sve uočene ili prijavljene smetnje i kvarove na mreži koji se ne odnose na planirane prekid rada mreže otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži Blicnet je obavezan da otkloni u roku od 7 dana.

**6.6.** Smetnje ili kvarove Pretplatnik je obavezan da bez odlaganja prijavi službi tehničke podrške Blicneta na besplatni telefonski broj 0800 30 630, na e-mail [korisnicka.podrska@supernovabih.ba](mailto:korisnicka.podrska@supernovabih.ba), prijavom na obrascu na servisnim stranama Blicneta ili pismeno. Pretplatnik koji nije najdalje u roku 8 dana od dana nastanka iste prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu.

**6.7.** Montažu opreme i tehničke intervencije na istoj vrši tehnička služba Blicneta, odnosno druga lica ovlašćena od strane Blicneta. Promjene podešavanja opreme može vršiti i korisnik prema telefonskim ili pismenim instrukcijama Blicneta. U slučaju raskida ugovora ili prestanka važenja ugovora iz bilo kojeg razloga, korisnik je dužan vratiti terminalnu opremu Blicneta koja mu je ustupljena na korišćenje a nalazi se unutar objekta korisnika te omogućiti demontažu ostale opreme Blicneta.

**6.8.** Blicnet ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako Pretplatnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme, odnosno kućnu instalaciju ili posjeduje neodgovarajući pretplatnički uređaj.

**6.9.** U slučaju prekida u pružanju usluga u trajanju dužem od 24 sata iz razloga za koje nije odgovoran Pretplatnik, Pretplatnik ima pravo na umanjenje fakture u skladu sa tačkom 7.2.5. ovih Opštih uslova.

**6.10.** Ako se tokom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa cijene za korištenje usluga Blicneta ili nekog drugog potraživanja iz pretplatničkog ugovora, osim u slučajevima propisanim ovim Opštim uslovima, Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade i u sljedećim slučajevima:

a) Kada je naplaćena cijena u iznosu većem od propisane – vraća se razlika,

b) Kada je Pretplatnik uplatio uslugu koja nikada nije izvršena krivnjom Blicneta – vraća se iznos plaćen za tu uslugu.

## **7. PRIGOVOR (ZAHTJEV/REKLAMACIJA/ŽALBA) PRETPLATNIKA I RJEŠAVANJE SPOROVA**

### **7.1. Prava i obaveze po prigovoru**

**7.1.1.** Pretplatnik ima pravo podnijeti Blicnetu prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet obavljene usluge, prigovor zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora, prigovor na nepravilan rad radnika pružaoca usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

**7.1.2.** Prigovor po bilo kom osnovu Pretplatnik podnosi Blicnetu na propisanom obrascu koji može preuzeti u prodajnom mjestu Blicneta ili elektronskim putem na servisnim stranama Blicneta. Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o Pretplatniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev Pretplatnika.

**7.1.3.** Prigovor na iznos računa Pretplatnik može podnijeti u roku do najviše 15 dana od dana ispostavljanja računa za određene usluge. Ako se iznos osporava obzirom na kvalitet usluge, isti će biti uzet u razmatranje pod uslovom da je Pretplatnik prethodno prijavio smetnje ili kvarove na način i u roku iz tačke 6.6., u protivnom se gubi pravo na prigovor na iznos računa po ovom osnovu.

**7.1.4.** Blicnet je dužan da na svaki pismeni prigovor Pretplatnika odgovori u pismenoj formi. Rok za slanje odgovora Pretplatniku je 15 dana od dana podnošenja prigovora u slučaju da se prigovor odnosi na korišćenje usluga Blicneta, a 8 dana u slučaju da se prigovor odnosi na opremu ili robu koju je Pretplatnik kupio od Blicneta. Ukoliko je za odlučivanje o prigovoru potrebno provesti dodatne radnje ili je utvrđivanje relevantnih činjenica posebno složeno, odnosno ako je potrebno pribaviti informacije od trećih lica, rokovi iz ove tačke će biti produženi, o čemu ćemu će Blicnet obavijestiti Pretplatnika. Odgovor u vezi prigovora koji se odnosi na dostupnost/kvalitet usluge zasniva se na izvještaju tehničke službe Blicneta i ostalih relevantnih činjenica.

**7.1.5.** Postupak povodom prigovora/zahtjeva Pretplatnika provodi posebna komisija, imenovana od strane direktora Blicneta.

**7.1.6.** Blicnet vodi registar uložениh prigovora i po osnovu istih provodi ostale radnje, u skladu s važećim propisima.

**7.1.7.** Zaštitu svojih prava pretplatnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH u skladu sa Pravilom o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacijske usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije («Službeni glasnik BiH », broj 61/12).

### **7.2. Postupanje u slučaju prigovora**

**7.2.1.** Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.



**7.2.2.** Na obrazloženi pismeni zahtjev/reklamaciju Pretplatnika, Blicnet će, nakon odgovarajuće kontrole i ocjene postojanja opravdanosti zahtjeva, modificirati prikaz obračunskih stavki u računu.

**7.2.3.** Ako je do prekida u korištenju usluge došlo zbog planiranih radova ili kvarova na mreži Blicneta ili postoji greška u obračunu, Pretplatnik ima pravo uputiti pismeni zahtjev za smanjenje iznosa obračunatog na fakturi.

**7.2.4.** Za smetnje ili kvarove koji nisu rezultat najavljenih radova Blicneta, Pretplatnik ima pravo da traži umanjeno fakturisanog iznosa pod uslovima iz tačke 6.6. odnosno 7.1.3. ovih Opštih uslova.

**7.2.5.** U slučaju prekida u pružanju usluga u trajanju dužem od 24 sata, Blicnet na pismeni zahtjev Pretplatnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, srazmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe Blicneta. Pravo na podnošenje zahtjeva za umanjeno fakturisanog iznosa Pretplatnik može da iskoristi u roku 15 dana od dana ispostavljanja fakture.

**7.2.6.** U slučaju kada se prigovor na račun za izvršene telekomunikacione usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružalac usluga ne može utvrditi, Blicnet je dužan da Pretplatnika uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda Blicnet će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaže.

**7.2.7.** Pretplatnik ne ostvaruje pravo na povrat uplaćenih novčanih sredstava na ime neiskorištenog iznosa uplaćenog za usluge za koje je predviđena prethodna uplata (pre-paid) niti istim iznosom može namiriti potraživanje Blicneta za korištenje neke druge usluge.

**7.2.8.** Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, Blicnet i Pretplatnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom prema mjestu zaključenja ugovora.

## **8. NAPLATA POTRAŽIVANJA**

**8.1.** Ako Pretplatnik nije podnio pismeni zahtjev/prigovor u skladu sa tačkom 7. ovih Opštih uslova, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati račun do dana dospijeca navedenog na računu, Blicnet ima pravo da ograniči ili u potpunosti isključi uslugu, u skladu s prethodnom pismenom opomenom koja sadrži odgovarajuće upozorenje.

**8.2.** Opomena pred suspenziju ili potpuno isključenje usluge može Pretplatniku biti dostavljena samostalno ili u okviru ispostavljene mjesečne fakture za korištenje usluge. Opomenom će Pretplatnik biti eksplicitno upozoren o rokovima u kojima će usluga biti ograničena odnosno u potpunosti isključena.

**8.3.** Blicnet može obračunati Pretplatniku troškove ponovnog uključivanja i slanja opomene u skladu sa važećim Cjenovnikom.

**8.4.** Ako Pretplatnik nakon djelimičnog ograničenja ili privremenog isključenja usluge ne podmiri iznos koji duguje, Blicnet može bez dodatne obavijesti konačno isključiti uslugu Pretplatniku (deaktivacija), a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

**8.5.** Za vrijeme trajanja djelimičnog ograničenja korištenja usluge zbog razloga nastalih ponašanjem Pretplatnika (suspenzija) u skladu sa tačkom 10.2. ovih Opštih uslova, Blicnet ima pravo da Pretplatniku fakturiše iznos mjesečne pretplate.

## **9. KORIŠTENJE OPREME I ODGOVORNOST ZA ŠTETU**

**9.1.** Terminalna oprema koju Blicnet ustupa na korištenje Pretplatniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu Blicneta. Pretplatnik je obavezan da po raskidu pretplatničkog ugovora vrati predmetnu opremu Blicnetu neoštećenu odnosno u ispravnom stanju.

**9.2.** Pretplatnik je obavezan da svako oštećenje odnosno krađu terminalne opreme, odmah prijavi Blicnetu telefonom, telefaksom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme Pretplatnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno, a izuzetno putem elektronske komunikacije.

**9.3.** Pretplatnik je dužan da terminalnu opremu u vlasništvu Blicneta čuva sa pažnjom dobrog domaćina. Pretplatnik se obavezuje da će Blicnetu isplatiti naknadu štete za terminalnu opremu u slučaju:

a) fizičkih oštećenja nastalih na terminalnoj opremi Blicneta,

- b) kvara terminalne opreme Blicneta uzrokovane neispravnim instalacijama Pretplatnika na koju se priključuje terminalna oprema, neispravnim pretplatničkim uređajem Pretplatnika ili opremom bez atesta priključenom na terminalnu opremu Blicneta,
- c) otuđenja terminalne opreme od strane Pretplatnika, kao i otuđenja od strane trećeg lica, ukoliko Pretplatnik terminalnu opremu nije čuvao sa pažnjom dobrog domaćina,
- d) gubitka opreme,
- e) da korisnik poslije raskida ugovora odnosno prestanka pretplatničkog odnosa ne vrati terminalnu opremu Blicneta u ispravnom stanju,
- f) da korisnik ne omogući pristup ovlaštenim licima Blicneta radi demontaže ostale opreme Blicneta.

**9.4.** Visina štete utvrđuje se prema tržišnoj vrijednosti opreme na dan kad je oštećenje/otuđenje ustanovljeno.

**9.5.** Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara Pretplatnik po pravilima solidarne odgovornosti.

**9.6.** Kada Pretplatnik usluge ili drugo ovlašteno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz pretplatničkog ugovora, dužan je prije podnošenja tužbe sudu da Blicnetu podnese odgovarajući pismeni zahtjev.

**9.7.** Blicnet neće biti odgovoran za eventualnu štetu ili izmaklu korist Pretplatnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka zbog neispravnosti terminalne opreme Pretplatnika.

**9.8.** Blicnet nije odgovoran za posljedice u slučaju prekida ili tehničkih smetnji u korištenju usluga, ako se pristup vrši preko infrastrukture kojom Blicnet ne upravlja niti istu direktno kontroliše.

**9.9.** Blicnet nije odgovoran za štetu ako je ista nastupila radnjom trećeg lica.

**9.10.** Blicnet neće biti odgovoran za štetu nastalu usljed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja telekomunikacionih usluga, osim ako je šteta nastupila kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje pružaoca usluge.

**9.11.** Kod usluga koje se zasnivaju na IP tehnologiji, Blicnet ne snosi odgovornost za posljedice eventualne štete ako Pretplatnik uslugu koristi na lokaciji različitoj od one na koju je Blicnet izvršio priključenje usluge.

## **10. OGRANIČENJE/PREKID KORIŠTENJA USLUGE**

**10.1.** Pretplatnik je saglasan da Blicnet ima pravo privremeno ograničiti odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog sledećih razloga:

- a) ako je korisnički 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 – do 15 dana,
- c) ako nastupe tehnicke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora - do otklanjanja smetnji,
- d) ako se izvođe radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- e) ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i
- f) ako korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.

**10.2.** Blicnet ima pravo da u slučaju povreda ugovornih obaveza od strane Pretplatnika, privremeno ograniči odnosno uskrati pružanje usluga, a zatim i da raskine pretplatnički ugovor. Za vrijeme privremenog ograničenja, Blicnet će omogućiti dolazne pozive, odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike, ukoliko je to tehnički moguće.

**10.3.** Blicnet će prethodno upozoriti Pretplatnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.

**10.4.** a) U cilju zaštite Pretplatnika telefonskih usluga od prekomjerne potrošnje, Blicnet će u skladu sa važećim propisima pratiti uobičajene navike i potrošnju Pretplatnika te ih na odgovarajući način (telefonski poziv) upozoriti u slučaju prekomjerne potrošnje na njihovom pretplatničkom nalogu. Za utvrđivanje prekomjerne potrošnje Pretplatnika, kumulativno će se koristiti sljedeći kriterijumi:

1. prosječna potrošnja Pretplatnika u posljednja tri mjeseca uvećana za određeni procenat i
2. iznos ukupne potrošnje u tekućem mjesecu.

Ukoliko Pretplatnik uslugu koristi u periodu kraćem od tri mjeseca, primjenjivaće se samo drugi kriterijum..Blicnet ima pravo da kod određenih usluga dalje pružanje usluge uslovi avansnom uplatom duga ili drugim sredstvom obezbjeđenja.

b) Blicnet će na pismeni zahtjev i bez posebne naknade, u granicama tehničkih mogućnosti, omogućiti Pretplatniku:

- zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno zabranu poziva na određene vrste brojeva koji se naplaćuju, osim poziva prema brojevima hitnih službi,

c) Za vrijeme trajanja ograničenja korištenja telefonskih usluga, Pretplatniku će u periodu od 30 dana biti omogućeni odlazni pozivi prema hitnim službama, kao i dolazni pozivi.

**10.5.** a) Pretplatnicima Internet usluga Blicnet može uvesti ograničenje brzine ako značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili ako načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem;

b) U slučaju da Pretplatnik koristi usluge prekomjerno ili neuobičajeno mnogo u poređenju sa prosječnim korištenjem, Blicnet može upozoriti Pretplatnika na tu okolnost, a ukoliko ocijeni da je to opravdano, može u tu svrhu od Pretplatnika i prije isteka obračunskog perioda zahtijevati da na ime akontacije uplati određeni iznos novčanih sredstava. Ako akontativna sredstva ne budu uplaćena u ostavljenom roku, Blicnet ima pravo da bez dodatnog upozorenja uskrati korištenje usluge do izvršenog plaćanja.

**10.6.** Prilikom ograničenja u korištenju usluge distribucije RTV programa, Blicnet može pretplatnicima da redukuje distribuciju broja kanala.

**10.7.** Ako Pretplatnik u ostavljenom roku ne otkloni razloge primjene ograničenja ili isključenja, Blicnet može da bez dodatnog obaveštenja raskine pretplatnički ugovor.

## **11. VAŽENJE UGOVORNOG ODNOSA**

**11.1.** Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora počinju teći danom potpisivanja ugovora, a početak obračunskog perioda koji se odnosi na naknadu za korištenje određene usluge predstavlja datum aktivacije usluge.

## **12. DRUGE PROMJENE ZA VRIJEME TRAJANJA PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

### **12.1. Promjena vrste usluge**

**12.1.1.** Ako za vrijeme trajanja minimalnog perioda važenja ugovora Pretplatnik traži prelazak na drugu vrstu usluge u odnosu na onu koju koristi, promjena vrste usluge je moguća pod uslovima:

- ako Pretplatnik traži prelazak na uslugu veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida bez obaveza u pogledu ugovorne kazne/penala pod uslovom da Pretplatnik istovremeno zaključi novi ugovor sa minimalnim periodom važenja računajući od datuma novog ugovora,

- ako Pretplatnik traži prelazak na paket manje vrijednosti, u pravilu se primjenjuju odredbe tačke 3.2.2. ovih Opštih uslova.

**12.1.2.** U slučaju prelaska na drugu vrstu usluge nakon isteka minimalnog perioda važenja ugovora, novi ugovor sadrži obaveze iz tačke 3.2.2.

### **12.2. Promjena mjesta priključka/adrese**

**12.2.1.** U slučaju preseljenja Pretplatnika na drugu lokaciju, preseljenje opreme vrši isključivo ovlaštena služba Blicneta, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi Pretplatnik. Blicnet nije odgovoran za promjene i eventualne prekide u korištenju usluge izazvane ovim preseljenjem, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica preseljenja priključka na drugu lokaciju.

**12.2.2.** U slučaju pružanja usluga koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji, Blicnet ne garantuje tačnost podataka o lokaciji sa koje je upućen poziv, uključujući i poziv prema hitnim službama, ako je lokacija različita od one na kojoj je Blicnet, prema pretplatničkom ugovoru, izvršio priključenje usluge.

**12.2.3.** O svakoj promjeni podataka iz pretplatničkog ugovora (naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl) Pretplatnik je dužan da pismeno obavijesti Blicnet najkasnije 15 dana od dana nastale promjene. U protivnom, smatra se da su pismena obaveštenja, uključujući i račune i druge finansijske dokumente, upućena na evidentiranu adresu Pretplatnika i uručena, bez obzira na to da li je dostava uspješno izvršena.

**12.2.4.** Na zahtjev Blicneta, Pretplatnik je dužan dostaviti odgovarajući dokaz o preseljenju na drugu adresu, npr. uvjerenje odnosno potvrdu o prebivalištu, ugovor o zakupu ili kupovini stana za fizička lica te aktuelni izvod iz sudskog registra za pravna lica.

### **13. KORIŠĆENJE USLUGA SA DODATOM VRIJEDNOŠĆU**

**13.1.** Usluge sa dodatom vrijednošću (Value added services) Blicnet pruža Pretplatnicima u skladu sa važećim Cjenovnikom.

**13.2.** Odredbe o korišćenju pojedinih usluga sa dodatom vrijednošću koje pruža Blicnet su regulisane Prilogom ovih Opštih uslova.

### **14. ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA**

**14.1.** U cilju zaštite maloljetnih lica, Blicnet provodi potrebne mjere u skladu sa važećim propisima.

**14.2.** Prilogom ovih Opštih uslova predviđene su posebne mjere o zaštiti maloljetnih lica zavisno od vrste usluge.

### **15. TAJNOST PODATAKA**

**15.1.** Blicnet čuva u tajnosti lične/identifikacione podatke o svojim Pretplatnicima i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija, u skladu sa zakonom.

**15.2.** Potpisom ugovora, Pretplatnik daje svoju saglasnost da Blicnet za potrebe vlastite evidencije može koristiti njegove lične podatke, uključujući i broj lične karte, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima.

**15.3.** Blicnet prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Pristup takvim podacima Blicnet može omogućiti isključivo nadležnim organima u skladu sa propisima o zakonitom presretanju telekomunikacija.

**15.4.** Blicnet usvaja i objavljuje sledeću politiku privatnosti. Blicnet se obavezuje da će čuvati privatnost svih Pretplatnika koji koriste ili su koristili usluge Blicneta, osim podataka koji su dostupni u telefonskom imeniku. Blicnet će prikupljati samo neophodne, osnovne podatke o Pretplatnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje Pretplatnika u skladu sa važećim propisima i dobrim poslovnim običajima, u cilju pružanja kvalitetne usluge. Svi podaci o Pretplatnicima se pažljivo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni kao i poslovni partneri su odgovorni za poštovanje načela zaštite privatnosti.

### **16. INFORMISANJE**

**16.1.** Blicnet zadržava pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacionim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavještavanje zabraniti besplatnim pozivom u korisničku službu.

**16.2.** Informisanje o uslugama, cijenama i drugim uslovima pružanja usluga Blicnet vrši tokom radnog vremena na prodajnim mjestima, kao i putem besplatnog osnovnog pretplatničkog telefona 0800 30 630, e-maila [korisnicka.podrska@supernovabih.ba](mailto:korisnicka.podrska@supernovabih.ba), odnosno web stranice [www.supernovabih.ba](http://www.supernovabih.ba).

**16.3.** Blicnet obezbjeđuje korisnicima svojih usluga besplatnu službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva) 24/7/365. Osnovni kontakt za Pretplatnike: telefon broj: 0800 30 630, e-mail: [support@supernovabih.ba](mailto:support@supernovabih.ba). Obavještenja o korištenju usluga emituje i na svom TV info kanalu.

### **17. ZAVRŠNE ODREDBE**

**17.1.** Ovi Opšti uslovi dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Blicneta, te na službenoj Internet stranici Blicneta [www.supernovabih.ba](http://www.supernovabih.ba).

**17.2.** Blicnet će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova, u skladu sa važećim propisima.

**17.3.** Početkom primjene ovih Opštih uslova br. 5575/14 prestaju da važe Opšti uslovi Blicneta broj 5966/13 objavljeni dana 02.10.2013. godine sa dopunama objavljenim dana 25.12.2013. godine.

**17.4.** Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se na sve Pretplatnike Blicnetovih usluga istekom 30 dana od dana objavljivanja istih.

Banja Luka, maj 2020. godine

Direktor: Slađana Babić, s.r.

Broj: 5575/14, 9287/15, 383/16, 1979/16

## **PRILOG OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA Blicnet d.o.o. Banja Luka - USLUGE**

Telekomunikacione usluge Blicneta su sve telekomunikacione usluge koje Blicnet pruža na tržištu, pojedinačno ili u okviru usluga u paketima (DUO paket, TRIO paket).

Osim uslova koji se posebno odnose na usluge u paketima, za svaku od usluga koja je sadržana u okviru nekog od paketa usluga primjenjuju se odgovarajuće odredbe ovih Opštih uslova.

### **1. Internet usluge**

#### **Opšte odredbe**

Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje Blicnet nudi na tržištu pravnim ili fizičkim licima, uključujući i Internet klubove.

Ponuda Blicneta sadrži i dodjelu Internet domena i web/mail hostinga.

#### **Osnovne obaveze**

Pretplatnik se obavezuje da će prilikom pristupa Internetu koristiti raspoložive resurse na način koji ni u kom trenutku neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sistema, jer u protivnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

Usluge koje u sebi sadrže Flat rate podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu Blicnet zadržava pravo privremenog ograničenja usluga pretplatnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili pretplatnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem.

Pretplatnik se obavezuje da će koristiti Internet usluge isključivo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati dijelove Internet usluga trećim licima na korištenje bez prethodnog odobrenja Blicneta.

Pretplatnik dobija na korištenje lozinku koja služi za autorizaciju korištenja Internet usluga. Ako Pretplatnik posumnja u neautorizovano korištenje svog pretplatničkog naloga, odgovoran je za troškove odnosno štetu izazvanu korištenjem njegovog pretplatničkog naloga do trenutka dok ne obavijesti Blicnet o sumnji o neautorizovanom korištenju. Pretplatnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizovane i izvršene pod njegovim korisničkim nalogom.

Pretplatnik se obavezuje da neće:

- a) obavljati aktivnosti ili prenositi podatke suprotne važećim propisima, odnosno iznositi netačne, nepotpune i uvredljive podatke za koje zna ili bi mogao znati da su nepotpuni/ netačni/ uvredljivi, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu Blicnetu i/ili trećim licima;
- b) koristiti Internet usluge na bilo koji način kojim bi se mogao ugroziti sistem rada Blicneta;
- c) vršiti radnje koje drugim pretplatnicima onemogućava normalno korištenje Internet usluga;
- d) koristiti Internet usluge u nezakonite svrhe.

U slučaju da Pretplatnik povrijedi obaveze iz prethodnog stava, odgovoran je za svu štetu koju zbog takve radnje pretrpi Blicnet i/ili treća lica, a Blicnet ima pravo da jednostrano raskine pretplatnički ugovor.

Blicnet se obavezuje da će Pretplatniku pružiti visokoprofesionalan kvalitet Internet usluga, što uključuje:

- osiguravanje dovoljnih kapaciteta prema svjetskoj Internet mreži;
- osiguravanje stalnog sistema nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga, te brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća.

Minimalna brzina prenosa podataka iznosi 80 % deklarisanе brzine predviđene ugovorom.

## **Korištenje elektronske pošte**

Blicnet omogućava svojim Pretplatnicima Internet usluge i besplatno korištenje adrese elektronske pošte.

Ukoliko ugovor o korištenju internet usluge ili paketa usluga koji uključuje internet iz bilo kojeg razloga prestane da važi, osim zbog zloupotrebe telekomunikacija, Pretplatnik ima pravo da nastavi sa korištenjem samostalne usluge elektronske pošte. Blicnet ima pravo da za samostalno korištenje elektronske pošte propiše i naplati Pretplatniku posebnu naknadu. Naknada se utvrđuje po razumnoj cijeni koja ne prelazi uobičajenu cijenu jedne personalizovane adrese elektronske pošte u međunarodnoj ponudi. Ukoliko Pretplatnik ne plaća redovno svoje dospjele obaveze za korištenje adrese elektronske pošte, Blicnet ima pravo da onemogući prijem odnosno slanje elektronske pošte sa predmetne adrese (suspenzija), a nakon toga raskine i ugovor o korištenju usluge.

Ukoliko Pretplatnik ne koristi uslugu elektronske pošte putem adrese dodijeljene od strane Blicneta u periodu od 12 (dvanaest) mjeseci ili duže, odnosno u istom periodu ne izvrši prijavu na servis elektronske pošte, Blicnet ima pravo da predmetnu adresu elektronske pošte deaktivira, obriše cjelokupni sadržaj poštanskog sandučeta i onemogući prijem odnosno slanje nove elektronske pošte putem predmetne adrese. Pretplatnik koji želi ponovo aktivirati ovu uslugu, aktivaciju može ostvariti putem servisnih stranica Blicneta ili pozivom službi tehničke podrške.

## **Isključenje od odgovornosti**

Internet je internacionalna računarska mreža koju Blicnet direktno ne kontroliše već je na istu samo vezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koju direktno ne kontroliše.

Pretplatnik prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema Blicnetove mreže postoji mogućnost da Internet usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

Pretplatnik koristi Internet usluge isključivo na svoj rizik. Blicnet ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje Pretplatnik pretrpi korištenjem usluge, programskog paketa i Interneta. Pretplatnik je upoznat sa mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacija od strane trećih lica. Pretplatnicima koji koriste uslugu elektronske pošte Blicneta, Blicnet opciono omogućuje korištenje dostupnih metoda enkripcije, koja omogućava bolju zaštitu podataka između Pretplatnika i servera Blicneta. Sve informacije o aktivaciji ove opcije mogu se dobiti na kontakt adrese iz tačke 16. ovih Opštih uslova.

Kako bi dodatno unaprijedili zaštitu i bezbjednost vlastite komunikacije, Blicnet preporučuje korisnicima internet usluga da koriste up to date verzije antivirusnih programa.

Blicnet ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na bilo koju vrstu sadržaja do kojeg se eventualno može doći korištenjem usluga, nezavisno na koji je način do istog sadržaja Pretplatnik došao. Isto tako, Blicnet neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektne, slučajne, posljedične, ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja usluga ili zbog bilo koje pogreške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je Pretplatnik došao korištenjem usluga. Blicnet ne provjerava i ne kontroliše sadržaj koji pretplatnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.

Blicnet zadržava pravo da, bez prethodne najave, ukloni štetni sadržaj na pretplatničkim prezentacijama i Internet prezentacijama Pretplatnika hosting usluga.

## **Štetni ili nezakoniti sadržaji**

Pretplatnik je obavezan da vrši nadzor nad maloljetnicima koji putem njegove terminalne opreme ostvaruju pristup Internetu. Blicnet 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 opšta sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

## **Zaštićeni sadržaji i ostala prava**

Preko Internet usluga omogućen je pristup do sadržaja koji su zaštićeni ("copyright, trademark, intellectual property rights").

Pretplatnik je saglasan da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima BiH kojima je taj sadržaj zaštićen od strane vlasnika sadržaja.

Pretplatnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi sadržaj koji je zaštićen na bilo koji način bez pristanka vlasnika sadržaja. Takve radnje će imati za posljedicu uskraćivanje pristupa Internet uslugama.

### **Zaštita od neželjene elektronske pošte**

U svrhu zaštite korisnika svojih usluga, Blicnet putem tehničkih rješenja za tu namjenu preduzima mjere zaštite od neželjene elektronske pošte (eng. "*spam*").

Pod neželjenom poštom i neželjenim porukama se podrazumijevaju sve poruke i pisma u elektronskom obliku koju primalac nije tražio, koju nije želio da dobije ili ako se primalac izjasni da se radi o takvom slučaju. Nedozevoljenim radnjama se naročito smatra:

1. slanje velikog broja neželjenih pisama ili poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog ili više primalaca,
2. slanje poruka na forume, diskusione grupe, dopisne (eng. "*mailing*") liste ili druge slične liste koje dovode do višestrukih žalbi primalaca takvih neželjenih poruka.

Pretplatnik se obavezuje da Internet usluge Blicneta neće koristiti za slanje neželjenih poruka i pošte koja je definisana prethodnim stavom.

Ukoliko Blicnet uoči da Pretplatnik šalje trećim licima neželjenu poštu i poruke ili na bilo koji način dođe do saznanja da je Pretplatnik činio takve radnje, utvrdiće činjenično stanje i zavisno od konkretnih uslova preduzeti jednu ili više narednih mjera:

1. Upozoriti Pretplatnika elektronskim putem na adresu el. pošte koja je u vezi sa Internet uslugom.
2. Primijeniti tehnička ograničenja ili potpuno onemogućiti slanje neželjene pošte sve dok Pretplatnik ne prestane sa nedozvoljenim radnjama i obavijesti Blicnet o istom,
3. Privremeno onemogućiti upotrebu Internet naloga sa kojeg je neželjena pošta ili poruka poslata.

U slučaju ugrožavanja ili degradiranja naših i tuđih usluga i servisa slanjem neželjene pošte i poruka, Blicnet zadržava pravo na hitnu akciju blokiranja takvih radnji, a bez slanja prethodnog upozorenja Pretplatniku.

Ukoliko Pretplatnik ponovo preduzme nedozvoljene radnje, Blicnet ima pravo da raskine ugovor o korišćenju usluge zaključen sa Pretplatnikom.

Za sve druge odnose između Blicneta i Pretplatnika koje su u vezi sa Internet uslugom, primjenjuju se odredbe Opštih uslova Blicnet d.o.o. Banja Luka.

## **2. Usluge fiksne telefonije**

### **Obaveze Blicneta**

Blicnet je dužan da pri pružanju usluga obezbijedi nepovredivost odredbi o tajnosti telekomunikacionih saopštenja, a podatke o obavljenim telefonskim razgovorima i drugim izvršenim uslugama, kojima raspolaže, može dati isključivo na pismeni zahtjev pretplatnika ili njegovog punomoćnika. Od istog načela može da se odstupi samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim zakonom.

Blicnet se obavezuje da će održavati i objaviti telefonski imenik svojih Pretplatnika putem web stranice [www.supernovabih.ba](http://www.supernovabih.ba), a najmanje jednom u dvije godine i u štampanom obliku, te obezbijediti službu za davanje informacija iz telefonskog imenika pozivom na broj 11811, i voditi posebnu bazu podataka svojih telefonskih pretplatnika.

Blicnet će Pretplatniku omogućiti izbor u pogledu dostupnosti njegovog broja u telefonskom imeniku.

Blicnet obezbjeđuje vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga, a Pretplatniku na njegov lični zahtjev može u svrhu kontrole odnosno verifikacije računa obezbijediti i ispis obračunskih stavki za određenu fakturu: pozvani broj, datum, vrijeme, trajanje razgovora, cijenu, obračunatu vrijednost te ostale podatke, u skladu sa zakonom.

Pretplatnik može u pisanoj formi posebno zahtijevati detaljan ispis za obavljene odlazne i dolazne pozive, u elektronskom obliku besplatno, a u štampanom obliku uz naplatu ako je tako predviđeno Cjenovnikom.

Blicnet će omogućiti pretplatnicima besplatne pozive prema hitnim službama.

Blicnet ima pravo i obavezu da, po odluci ili nalogu nadležnih institucija zabrani pozive prema određenim brojevima, za koje je odlukom ovih institucija utvrđeno da su štetni za opšte interese ili nezakoniti iz drugih razloga.

## **Vrste**

### **2.1. Usluga post-paid fiksne telefonije**

Uslugu fiksne telefonije u domaćem i međunarodnom saobraćaju kao i telefonskom saobraćaju između Pretplatnika unutar mreže Blicneta, Blicnet pruža putem svoje kablovske, optičke ili bežične mreže ili mreže drugog operatera.

Blicnet ima pravo onemogućiti korišćenje usluge u slučaju zlonamjernih, neželjenih ili drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže.

Zavisno od vrste pojedine telefonske usluge, telefonski brojevi su dodijeljeni iz numeracije Blicneta ili drugog operatera.

## **Prekomjerna potrošnja**

U skladu sa tačkom 10.4. Opštih uslova poslovanja, Blicnet će putem telefonskog poziva upozoriti Pretplatnika fiksne telefonije na prekomjernu potrošnju nakon što njegova tekuća mjesečna potrošnja za 100 odsto premaši prosječan iznos njegovog računa za posljednja tri mjeseca i premaši iznos od 100,00 KM, kumulativno.

## **3. Distribucija audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija**

U okviru ove usluge, Blicnet putem svojih distributivnih platformi korisnicima omogućuje praćenje velikog broja televizijskih i radijskih kanala putem izabranih paketa usluga te dodatne usluge kao što su snimanje sadržaja, gledanje ispočetka, video na zahtjev i gledanje na više uređaja. Usluge distribucije dostupne su korišćenjem optičke, kablovske i bežične tehnologije a kao dodatna usluga pod uslovima propisanim važećim Cjenovnikom odnosno Opštim uslovima pružanja usluga i putem internet mreže.

### **3.1. Televizijski i radio kanali**

U zavisnosti od ponude tarifnih paketa kanala predviđenih Cjenovnikom usluga i dostupnosti pojedinih distributivnih tehnologija, korisnici mogu da izaberu željeni tarifni paket kanala iz ponude Blicneta te jedan ili više dodatnih paketa televizijskih kanala. Pretplatnik će prilikom zaključenja ugovora biti upoznat sa programskog shemom svakog pojedinog tarifnog paketa, a na njegov zahtjev biće mu predat aktuelni spisak kanala.

Blicnet je dužan da u okviru kablovskog i bežičnog distributivnog sistema u osnovnom paketu distribuiše najmanje 80 RTV programa standardnog kvaliteta, prema važećim normativima. Distribuisane kanale čine svi javni servisi, te odabrani regionalni i lokalni kanali koji zadovoljavaju i potrebne tehničke uslove prijema na datoj lokaciji, a ostatak popunjavaju drugi kanali koji se emituju preko satelita ili drugih komunikacijskih mreža, odabrani tako da budu raznovrsni po žanru i po jeziku emitovanja.

Blicnet ima pravo na izmjenu ponude odnosno njeno proširenje ili suženje, na način da pojedine kanale isključi ili uključi u ponudu distribucije, što neće uticati na prava i obaveze Blicneta i/ili korisnika. Blicnet ima pravo emitovanja svog info kanala, u skladu sa važećim propisima. U slučaju izmjene programa, Blicnet će obavijestiti Pretplatnike o novoj programskoj shemi.

### **3.2. Dodatne televizijske usluge**

**Snimanje sadržaja** – je dodatna usluga koja omogućava korisnicima da kroz TV vodič naruče snimanje sadržaja. Korisnicima će biti omogućeno snimanje na najviše 100 TV kanala, a Cjenovnikom će biti određeno ukupno vrijeme trajanja svih snimljenih sadržaja, kao i period u kojem će snimljeni sadržaj biti dostupan korisniku. Nakon isteka ovog perioda, predmetni sadržaj će biti obrisao.

Gledaj ispočetka – Pauziraj TV – Gledaj propušteno

**Gledaj ispočetka** - je dodatna usluga koja korisnicima omogućava da u trenutku gledanja određenog programskog sadržaja vrati taj sadržaj na početak emitovanja. Usluga će korisnicima biti dostupna u toku trajanja programskog sadržaja i biće omogućena na najviše 100 TV kanala.

**Pauziraj TV** – je dodatna usluga koja dozvoljava korisnicima da gledaju njihove omiljene TV emisije u za njih pogodnijem trenutku, nego što je originalno vrijeme prikazivanja emisije. Za vrijeme gledanja TV emisija pomjerenih u odnosu na originalno



vrijeme prikazivanja, korisnik može da premotava emisiju unaprijed ili unazad i da zaustavi emitovanje. Usluga će biti omogućena na najviše 100 TV kanala.

**Gledaj propušteno** – je dodatna usluga koja korisnicima omogućava naknadno gledanje propuštenog sadržaja emitovanog na unaprijed određenom broju TV kanala u prethodna 72 sata. Sadržajima na najviše 100 TV kanala na kojima je omogućena ova usluga, korisnici će moći da pristupe kroz TV vodič.

**Video na zahtjev** – je usluga videa na zahtjev koja korisnicima omogućava gledanje različitog sadržaja (serije, filmovi, crtani filmovi, muzika i sl.) u okviru dostupnih videoteka. Ova usluga takođe omogućava korisnicima iznajmljivanje pojedinih video sadržaja na mrežnim resursima Blicnet-a (filmovi, serije, koncerti i sl.), kao i mogućnost neograničenog pristupa iznajmljenom sadržaju tokom perioda od 24 sata od iznajmljivanja

**Gledanje na više uređaja** – je dodatna usluga Blicnet televizijskih platformi koja korisniku usluge distribucije omogućuje da koristi usluge distribucije i dodatne televizijske usluge na više uređaja, kao što su TV primjemnik, mobilni telefon, tablet i slično. Uslovi pružanja ove dodatne usluge i korišćenje potrebne opreme će biti predviđeni Cjenovnikom usluga. U skladu sa potrebama, Blicnet će korisniku dodijeliti pristupne podatke, PIN kod ili slično.

Dodatne TV usluge su dostupne korisnicima određenih paketa digitalne televizije odnosno paketa usluga koje uključuju digitalnu televiziju a tarifiraju se po važećem Cjenovniku Blicnet-a.

Za korišćenje dodatnih televizijskih usluga je neopohodan kvalitetan pristup internet mreži, isključivo na teritoriji Bosne i Hercegovine, te Blicnet nije odgovoran za kvalitet usluge ukoliko se koristi internet neodgovarajuće brzine pristupa i/ili kvaliteta odnosno za kvalitet ako se pokuša aktivacija iz inostranstva.

Dodatne usluge koriste postojeći kapacitet internet usluge koji je korisnik ugovorio u okviru paketa usluga, tako da je kapacitet potreban za ove usluge uključen u minimalnu brzinu prenosa podataka koja je predviđena Opštim uslovima poslovanja i Cjenovnikom usluga.

### 3.3. Ostale odredbe o korišćenju usluga

Blicnet je obavezan da se prilikom pružanja usluge distribucije radio i TV programa pridržava svih obaveza u vezi zaštite autorskih prava vlasnika sadržaja, kao i obaveza naloženih od strane nadležnih institucija. Pretplatnik razumije i saglasan je sa obavezom Blicneta da u cilju zaštite autorskih prava, odnosno postupanja po nalogu nadležnih institucija, zatamni sadržaje pojedinih kanala, što neće imati uticaja na druga prava i obaveze Blicneta i korisnika.

Blicnet je obavezan da preduzima mjere tehničke zaštite televizijskih programa sa sadržajem neprimjerenim za djecu i maloljetnike, ali nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle odnosno pogrešne ocjene sadržaja i njegove kategorizacije, kao ni posljedice koje bi mogle nastati zbog takvog propusta. Kako bi se obezbijedila potpuna zaštita maloljetnika od pristupa neprimjerenom sadržaju, Pretplatnik je obavezan da vrši nadzor nad korišćenjem usluge i terminalne opreme od strane maloljetnika, što uključuje i korišćenje kodova za tehničku zaštitu. Pretplatnik ima pravo da, ukoliko smatra da je Blicnet distribuirao program sa štetnim sadržajem, o istom podnese prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije.

Blicnet nije odgovoran za sadržaje koji se distribuišu u okviru usluge distribucije, osim sadržaja čije je prikazivanje eksplicitno zabranjeno u određenim vremenskim periodima prema važećim propisima, te ne provjerava čini li se sadržajem povreda bilo kojeg drugog zakonom zaštićenog prava.

Zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribuisanje programskih sadržaja koji su korisniku dostupni korišćenjem usluge distribucije i dodatnih usluga, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu. U slučaju da povredom prethodne odredbe Blicnet pretrpi bilo kakvu štetu ili bude obavezan na naknadu štete trećim licima, korisnik je u obavezi da nadoknadi Blicnetu cjelokupnu štetu izazvanu tom radnjom.

Blicnet ima pravo da Cjenovnikom usluga odredi posebne uslove i cijene za pružanje pojedinih dodatnih usluga, uključujući i mogućnost korišćenja određenih dodatnih usluga u okviru pojedinih tarifnih paketa.

## 5. Usluge u paketima

Blicnet u skladu sa Cjenovnikom usluga omogućuje Pretplatniku da zaključivanjem jednog pretplatničkog ugovora obezbijedi korišćenje dvije ili više telekomunikacionih usluga koje pruža Blicnet, po vlastitom izboru i po povoljnijim komercijalnim uslovima utvrđenim važećim Cjenovnikom.

Usluge u paketima Pretplatnik može da koristi u okviru DUO ili TRIO paketa usluga. Uvažavajući ograničenja predviđena Opštim uslovima i ponudu Blicneta definisanu važećim Cjenovnikom usluga, Pretplatnik samostalno odlučuje od kojih odabranih usluga se sastoji željeni paket usluga i istovremeno odlučuje o izboru tarifnih modela ponuđenih Cjenovnikom.

Visina pretplate za korištenje usluga u paketima zavisi od izabrane kombinacije usluga i tarifnih modela fiksne telefonije, koje su propisane važećim Cjenovnikom. Za korištenje usluga u paketima, Blicnet će Pretplatniku ispostavljati jedan mjesečni račun, koji će obuhvatiti mjesečnu pretplatu za izabrani paket usluga i ostvarenu mjesečnu potrošnju prema obračunu.

U okviru usluga u paketima, moguće je odabrati različite kombinacije usluga Blicneta na način i pod uslovima koji su predviđeni važećim Cjenovnikom.

## **6. Posebne tarifne opcije**

Blicnet može pretplatnicima ponuditi zaključenje ugovora za pojedine usluge ili pakete usluga prema posebnim tarifnim opcijama koje su predviđene Cjenovnikom usluga. Posebnim tarifnim opcijama se omogućava korišćenje postojećih usluga ili paketa usluga pod različitim uslovima, karakteristikama i/ili cijenama u odnosu na osnovne usluge predviđene Cjenovnikom usluga, u cilju prilagođavanja usluga potrebama krajnjih korisnika.

### **6.1. Povremeni priključak**

Posebna tarifna opcija "Povremeni priključak" namijenjena je fizičkim licima kod kojih zbog putovanja ili povremenog boravka na nekoj lokaciji ne postoji konstantna potreba za korišćenjem telekomunikacionih usluga na adresi pružanja usluga, te ovim pretplatnicima omogućava da priključak za bilo koju Blicnet uslugu i dodatni paket ili tarifu drže povremeno aktivnim odnosno neaktivnim, u skladu sa svojim potrebama. Blicnet će Pretplatniku naplatiti određeni paušalni iznos naknade za neaktivno stanje za vrijeme u kojem je priključak neaktivan, priključnu taksu za aktivaciju usluge i mjesečnu pretplatu za korišćenje usluge u periodu kad je usluga bila aktivna srazmjerno trajanju aktivnog/neaktivnog stanja, u skladu sa Cjenovnikom usluga.

Ugovor se zaključuje na neograničeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja ugovora od 12 ili 24 mjeseca, te korisnik u ovom periodu ima pravo 5 puta podnijeti zahtjev za prelazak iz aktivnog stanja u neaktivno stanje i obrnuto. Prelazak iz aktivnog u neaktivno stanje i obrnuto je moguć u bilo koje vrijeme, podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Blicnetu. U periodu neaktivnog stanja korisnik nema mogućnost korišćenja usluge niti dodatnih paketa/tarifa, niti se za iste obračunava pretplata. Period neaktivnog stanja ne prekida tok minimalnog perioda trajanja ugovora.

Pretplatnik povremenog priključka nema pravo da koristi akcijske ponude za redovne pakete iz ponude Blicneta, niti će se omogućiti mirovanje na zahtjev jer je isto već sadržano u tarifnoj opciji.