



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Opšti uslovi poslovanja

1. Distribucija RTV programa

1.1 ANALOGNA TELEVIZIJA

Uvodne odredbe

Član 1.

Usluga analogne kablovske televizije podrazumijeva da Pretplatnik bude priključen na KKS (Kablovski komunikacijski sistem) „Mrežnog Operatera“ i da prati analogni programski paket koji se sastoji od određenog broja domaćih i stranih TV kanala koje nudi „Mrežni Operater“. Korištenje ove usluge i cijene date su u ovim Uslovima poslovanja i Cjenovniku koji su sastavni dio Ugovora o sklapanju pretplatničkog odnosa čime se omogućava Pretplatniku korištenje usluga KKS.

Preduslovi za korištenje

Član 2.

„Mrežni Operater“ se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na svoj KKS u roku od 45 radnih dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika. Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 45 radnih dana od dana njegovog nastupanja, „Mrežni Operater“ zadržava pravo otkaza ovog Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmjenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio. Ako Pretplatnik odustane od Ugovora, prije nego što je priključenje urađeno, a do tada je „Mrežni Operater“ već uradio određeni posao, dužan je da „Mrežnom Operateru“ plati troškove za urađeni posao, a najviše do visine priključenja. Ugovorne strane su se saglasile da će izgrađena instalacija do ulaznih vrata objekta-stana Pretplatnika ili poslovnog prostora u stambenoj zgradi, odnosno do mjesta ulaska instalacije na krovu kuće ili poslovnog prostora kada je objekat Pretplatnika individualna kuća, biti u trajnom vlasništvu „Mrežnog Operatera“, a da Pretplatnik ima pravo korištenja iste. Mjesto ulaska instalacije u objekat Pretplatnika predstavlja priključno mjesto. Troškove rada i materijala na unutrašnjoj instalaciji u objektu Pretplatnika od priključnog mjesta do prijemnika snosi Pretplatnik. Ukoliko Pretplatnik pored priključenog TV uređaja, želi priključenje jednog dodatnog TV uređaja u svom objektu, ovlaštena lica „Mrežnog Operatera“ će izvršiti propisano priključenje dodatnog TV uređaja, a troškovi instalacionih radova u objektu Pretplatnika padaju na teret Pretplatnika. Priključenje jednog dodatnog TV prijemnika u objektu Pretplatnika ne utiče na cijenu mjesečne naknade. „Mrežni Operater“ može odbiti priključenje Pretplatnika čiji dovod ili oprema ne zadovoljavaju propise ili postoji opasnost za prouzrokovanje smetnji u KKS-u. Za izvršene radove priključenja na KKS „Mrežnog Operatera“ Pretplatnik plaća priključnu taksu u skladu sa Cjenovnikom.

Javna dostupnost usluge

Član 3.

„Mrežni Operater“ se obavezuje da je pristup kablovskoj mreži putem sopstvene infrastrukture, kada za to postoji tehnička mogućnost, javno dostupan svim zainteresovanim korisnicima, u opštinama za koje „Mrežni Operater“ ima licence, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorском osnovu.

Sloboda komunikacije

Član 4.

„Mrežni Operater“ je dužan da putem javne telekomunikacijske mreže svakom korisniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigura neograničen pristup bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže.

Ograničenje usluge u skladu sa zakonom

Član 5.

Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja od strane „Mrežnog Operatera“ može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa. Ograničavanje pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži također je moguće ukoliko se krši Ugovor od strane Korisnika po osnovu neplaćanja ili nedozvoljenog ponašanja na mreži.

Transparentnost cijena

Član 6.

Cijene javnih telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminatorске.



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Zasnivanje korisničkog odnosa

Član 7.

1. Identifikaciona dokumenta:

- za domaća fizička lica – lična karta; za strana fizička lica - pasoš.

- za domaća pravna lica: rješenje o upisu u sudski registar i/ili rješenje o upisu u registar kod drugih državnih organa, uvjerenje o poreskoj registraciji kod nadležnog organa (JIB).

- za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

2. Zahtjev

Priključenje korisnika na mrežu počinje podnošenjem Zahtjeva za priključak. Lice koje želi da postane Korisnik usluge, uz predočenje identifikacionog dokumenta, podnosi pismeni ili usmeni Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa, u kojem navodi vrstu usluge koju želi da koristi.

3. Prihvatanje zahtjeva

3.1. „Mrežni Operater“ će prihvatiti Zahtjev korisnika ako postoji tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge i ako ne postoje razlozi, predviđeni ovim Opštim uslovima, da se Zahtjev odbije.

3.2. Potpisom Zahtjeva od strane Korisnika, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova, cjenovnikom i da iste prihvata.

4. Odbijanje Zahtjeva

„Mrežni Operater“ ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa u bilo kojem od slijedećih 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. Procjenu vlastitih tehničkih uslova i mogućnosti vrši tehnička služba u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima;

b) ako je „Mrežni Operater“ ranije s istim Korisnikom ili članom zajedničkog domaćinstva raskinuo ugovor za neku od prethodnih pruženih usluga zbog povrijeda ugovornih obaveza od strane Korisnika, a posebno ako se radi o povrijedama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba te postojanja nenaplaćenog potraživanja KT SARA prema Korisniku ili članu zajedničkog domaćinstva, po bilo kom osnovu.

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

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

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

f) ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge koje pruža „Mrežni Operater“ ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio prevarne radnje trećih osoba u vezi sa ovim uslugama.

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

h) ako postoje bilo kakva dospjela, a nepodmirena potraživanja prema Korisniku po bilo kojoj osnovi;

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

j) u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima.

5. Mirovanje korisničkog odnosa:

Korisnik ima pravo svoj ugovor staviti u stanje mirovanja ne dužem od 3 mjeseca od dana početka perioda mirovanja. Korisnik je dužan dostaviti pismeni zahtjev o mirovanju ugovora lično u prostorijama „Mrežnog Operatera“. Ugovorene obaveze, po prethodno potpisanom ugovoru, se produžavaju za period mirovanja ugovora.

6. Prestanak pretplatničkog odnosa:

Pretplatnički ugovor između Korisnika i „Mrežnog Operatera“ usluga prestaje da važi:

a) na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora,

b) protekom vremena na koji je zaključen, i

c) smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.

Osnovne obaveze ugovornih strana

Član 8.

„Mrežni Operater“ usluga dužan je pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.

„Mrežni Operater“ se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni KKS (centralu, primarnu i sekundarnu mrežu uključujući uređaje u horizontalnom - vertikalnom etažnom razvodu u zgradi do stana Pretplatnika) na koji je priključen TV uređaj Pretplatnika, a Pretplatnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad KKS i omogućiti ovlaštenim osobama „Mrežnog Operatera“ da u vrijeme izgradnji kablovske mreže, funkcionalne kontrole, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje KKS, da mogu izvoditi radove u zajedničkim prostorima zgrade i omogućiti nesmetan pristup instalacijama sistema u njegovom stambenom objektu ili nekretnini kao i do susjednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez odštetnog zahtjeva. „Mrežni Operater“ može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja usluge, što ne predstavlja osnov za umanjenje mjesečne pretplate. „Mrežni Operater“ obavještava Pretplatnika o navedenim radovima i njihovom trajanju objavljivanjemna Info kanalu. Pretplatnik je sam odgovoran za pravilnu zaštitu i čuvanje svojih uređaja od pražnjenja usljed vremenskih nepogoda (udar грома i sl.). Pretplatnik je obavezan dobiti dodatne saglasnosti svih vlasnika parcela, ako su potrebna za izvođenje priključka. „Mrežni Operater“ ima pravo na uvođenje KKS preko Pretplatnikovih nekretnina za šta Pretplatnik daje izričitu saglasnost potpisivanjem ovog Ugovora. „Mrežni Operater“, kao izvođač radova se obavezuje da po završetku radova uspostavi prvobitno stanje. „Mrežni Operater“ se obavezuje da, u slučaju eventualnih problema u korištenju usluge, obezbijedi svu potrebnu telefonsku i e- mail podršku i da će se preko tehničke podrške odazvati u najkraćem mogućem roku i uložiti razumne napore da otkloni nastali kvar.

Kad prestane važenje Ugovora, „Mrežni Operater“ nastavlja pružati usluge u otklanjanju postojećih problema u vezi sa kvalitetom usluge, sve dok Korisnik želi koristiti usluge „Mrežnog Operatera“.

Ukoliko, po svojoj ocjeni, zaključi da se Korisnik u korištenju usluge ponaša na nedozvoljen način, „Mrežni Operater“ ima pravo da Korisnika usmeno ili pisano upozori i da ga obavijesti o radnjama sa čijim izvršavanjem mora da prestane, uz suspenziju servisa na rok do maksimalno 15 dana. Pored toga, u ovom slučaju, „Mrežni Operater“ ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim institucijama.

Ukoliko Korisnik i pored upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, „Mrežni Operater“ ima pravo da Ugovor raskine, uz obavještenje upućeno Korisniku. Korisnik, u tom slučaju, gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji do raskida nije uspio da iskoristi, a odgovara i za svu pričinjenu štetu.

Član 9.



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

U slučaju da se pojave smetnje u prijemu signala preko KKS-a na koji je Pretplatnik priključen, Pretplatnik je dužan da odmah kvar prijavi „Mrežnom Operateru“, pismeno na adresu „Mrežnog Operatera“ ili telefonskim pozivanjem „Mrežnog Operatera“ na servisni broj broj 065/40-49-49, koji će u najkraćem roku otkloniti nastalu smetnju. Rok za otklanjanje nastalih smetnji zavisi od težine nastalog kvara, a okvirni rok za otklanjanje smetnji je 5 dana. Po istoj proceduri se ulaže prigovor „Mrežnom Operateru“ i po svim drugim pitanjima vezanim za usluge iz ugovora zaključenih sa „Mrežnim Operaterom“. Korisnici imaju pravo da podnesu prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH protiv distribuiranog štetnog sadržaja u kom slučaju, Korisnici mogu da podnesu Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH dokaze o distribuciji štetnih sadržaja.

Prava korisnika

Član 10.

- Pravo svakog korisnika je pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opšti i posebni preduslovi za korištenje takve usluge.
- Pristup tehnički dostupnoj usluzi mora biti osiguran u najkraćem mogućem roku, ali ne duže od 45 dana od podnošenja zahtjeva.
- Svaki korisnik ima pravo na slobodan odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge. U tom smislu Dobavljač neće ni na koji način onemogućavati Korisnikov izbor drugog dobavljača.
- Korisnik mora imati neograničen pristup svakom drugom korisniku putem takve usluge, osim u slučaju zloupotreba i zlonamjernih poziva i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacijskih mreža.
- Transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge mora biti dostupno svim korisnicima izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano.
- Korisnik ima pravo na otkaz korištenja usluge uz prethodnu najavu od 30 dana pismenim putem u prostorijama Dobavljača i uz izmirenje preostalih obaveza sa danom isključenja.
- Korisnik ima pravo promjene operatora javne telekomunikacijske usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije uvijek kada je to moguće, ili određeno posebnim propisom.
- Ukoliko korisnik nije zadovoljan ima mogućnost prigovora operatoru javne telekomunikacijske usluge na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge. Prigovor se podnosi u pisanoj formi direktno u prostorijama Dobavljača i to najkasnije 7 dana od dana uočenih nepravilnosti.
- Korisnik ima mogućnost obraćanja Agenciji s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, u skladu s posebnim propisima Agencije.
- Ukoliko iscrpi sve druge opcije, korisnik ima mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge.

Mjesečna naknada za održavanje KKS i praćenje analogne kablovske TV

Član 11.

Pretplatnik je saglasan da od momenta priključenja na KKS plaća „Mrežnom Operateru“ mjesečnu naknadu po Cjenovniku. Pretplatnik koji je priključen na KKS do 15-tog u mjesecu bit će zadužen mjesečnom naknadom za tekući mjesec. Pretplatnik koji je priključen od 16-tog u mjesecu, dužan je da plaća mjesečnu naknadu od sljedećeg mjeseca. „Mrežni operator“ će Pretplatnika pismeno upozoriti na neizvršenu obavezu plaćanja mjesečne naknade i omogućiti da se plaćanje izvrši u roku od narednih 7 dana od dostavljanja opomene. U protivnom „Mrežni Operator“ ima prestati sa davanjem usluge Pretplatniku do izmirenja njegovih obaveza. Troškovi ponovnog priključenja padaju na teret Pretplatnika, a obračunavaju se po Cjenovniku „Mrežnog Operatera“. U slučaju neizmirivanja obaveza Pretplatnika po ovom Ugovoru, o njihovoj dospelosti, „Mrežni Operator“ zadržava pravo da obračuna i naplati zakonsku zateznu kamatu na dospjela potraživanja. „Mrežni operator“ kreira programsku listu za uslugu analogne kablovske televizije u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima te vlastitim procjenama poduzima aktivnosti kako bi svoju programsku listu učinio što kvalitetnijom i gledanijom. Programsku listu „Mrežni Operator“ objavljuje na svojoj web stranici i na info kanalu. „Mrežni Operator“ ne odgovara za privremena zatamnjenja određenih dijelova TV programa, koje je „Mrežni Operator“ dužan izvesti u skladu sa zahtjevima programskih dobavljača ili odredbama propisa o kablovskoj retransmisiji. Ova odredba važi i za uslugu digitalne televizije. Potpisom Ugovora, Pretplatnik se ne oslobađa plaćanja takse na ime Javnog RTV servisa BiH. Pretplatnik se obavezuje da mjesečnu naknadu plaća u roku naznačenom na ispostavljenoj fakturi. Pretplatnik svoje obaveze po ovom Ugovoru, može platiti na bankovni račun „Mrežnog Operatera“ ili na naplatnim mjestima „Mrežnog Operatera“. Pretplatnik može prihvatiti mogućnost dostave računa za usluge Mrežnog operatora putem elektronske pošte (dalje u tekstu: E-račun), U kojem slučaju se pretplatniku neće dostavljati pisani račun. Pretplatnik podnosi Zahtjev Mrežnom operateru za slanje E-računa. E-račun će se dostaviti Pretplatniku na adresu elektronske pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektronske pošte Pretplatnik je dužan pravovremeno obavijestiti Mrežnog operatora o novoj adresi slanjem obavještenja putem elektronske pošte koju je naveo u Zahtjevu ili pismenim putem. E-račun će biti dostavljen Pretplatniku na novu adresu elektronske pošte ukoliko o promjeni obavijesti Mrežnog operatora najkasnije do 1. u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada Mrežni operator preuzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje E-računa, eventualno neprimanje istog rizik je samog Pretplatnika, koji će biti dužan sam kontaktirati Mrežnog operatora i zahtijevati slanje novog E-računa. Neovisno o prihvaćanju dostave putem elektronske pošte, Pretplatnik ima pravo da se odluči da mu se računi za pružene usluge šalju ispisano, o čemu će obavijestiti Mrežnog operatora pismenim putem i u tom slučaju prestaje obaveza slanja računa putem elektronske pošte. Ispisani račun bit će dostavljen Pretplatniku u slučaju:

(I) nemogućnosti isporuke E-računa na dostavljenu adresu elektronske pošte u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanom obliku na zadnju poznatu adresu Pretplatnika za dostavu račun, te u slučaju

(II) da Pretplatnik zahtijeva dostavu ispisano račun. Na uslugu E-računa primjenjuje se ranije dati pristanak o obradi ličnih podataka Pretplatnika koji je naveden u Ugovoru o sklapanju pretplatničkog odnosa za svaku pojedinačnu uslugu.

Ukoliko Korisnik smatra da usluga nije bila ispravna, potrebno je da uputi pisani zahtjev Službi naplate Mrežnog operatora, najkasnije 10 dana od dana pojave nepravilnosti, kako bi se eventualna greška ispravila. Zahtjevi ovakve vrste treba da budu upućeni Službi naplate Mrežnog operatora i da sadrže sve raspoložive informacije koje ukazuju na grešku. Mrežni operator je dužan da odgovori u roku od 3 (tri) radna dana od dana podnošenja prigovora.



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Izmjena cijena usluga i uslova poslovanja

Član 12.

Usljed izmjene uslova poslovanja, opisa i cijena usluga „Mrežni Operater“ će 30 dana prije stupanja na snagu obavijestiti postojeće korisnike pismenim ili elektronskim putem, uključujući i SMS, na koje se najavljene izmjene odnose.

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljni za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez nakanade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena. Korisnik nema pravo raskid ugovora odnosno pravo na povrat neiskorištenog iznosa ukoliko 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 „Mrežni Operater“ nema uticaj.

Privremena suspenzija

Član 13.

„Mrežni Operater“ može isključiti kablovski priključak i odstupiti od Ugovora u slučaju da Pretplatnik postupa u suprotnosti sa odredbama Ugovora i ovih Uslova poslovanja, Pretplatnik uzrokuje smetnje na KKS ili Pretplatnik ometa „Mrežnom Operateru“ pristup elementima KKS i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka.

Član 14.

Ukoliko dođe do bespravnog korištenja KKS ili ustupanja signala drugim korisnicima i/ili ukoliko Pretplatnik koji je privremeno isključen sa sistema i/ili kod koga je izvršena demontaža priključka izvrši samostalno i/ili preko trećeg lica ponovno priključenje na KKS „Mrežnog operatera“, Pretplatnik se obavezuje da bez obzira na njegovu krivičnu i materijalnu odgovornost zbog vršenja neovlaštenih radnji plati „Mrežnom Operateru“ ugovornu kaznu u iznosu od 1000KM po svakom takvom pojedinačnom slučaju. Plaćanje navedene ugovorne kazne ne utiče na nadoknadu svake eventualne materijalne štete u postupcima utvrđivanja krivične i materijalne odgovornosti Pretplatnika. Pretplatnik se obavezuje da neće samostalno vršiti zahvate na opremi i uređajima KKS-a niti će za to angažovati neovlaštena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke.

Raskid KKS ugovora

Član 15.

Pretplatnik ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor ukoliko „Mrežni Operater“ svojom krivicom ne izvrši uključanje usluge u roku navedenom u Ugovoru. U svim drugim slučajevima, ugovorne strane mogu raskinuti ugovor tako što zahtjev za raskidanje Ugovora, dostavljaju u pismenoj formi uz otkazni rok od 15 dana i uz izmirenje preostalih obaveza sa danom isključenja. U slučaju neredovnog plaćanja po bilo kom osnovu iz ovog Ugovora „Mrežni Operater“ zadržava pravo da Pretplatnika isključi iz svog KKS. Troškovi ponovnog priključenja naplaćuju se po vazećem Cjenovniku na dan uplate. Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 30 dana računajući od dana isključenja iz sistema, „Mrežni Operater“ zadržava pravo da izvrši demontažu Pretplatnikovog priključka sa svog sistema, nakon čega se smatra da je Ugovor automatski raskinut, a Pretplatnikova obaveza da isplati zaostala dugovanja ostaje.

Prenos priključka

Član 16.

Ugovorne strane su se saglasile da Pretplatnik ima pravo prenosa priključka na drugu lokaciju „Mrežnog Operatera“ pod uslovom da postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji koje u svakom konkretnom slučaju procjenjuju tehnička lica „Mrežnog Operatera“. Da bi ostvario ovo pravo, Pretplatnik je u obavezi da najkasnije u roku od 3 (tri) mjeseca od preseljenja na novu lokaciju podnese pismeni zahtjev, u suprotnom Pretplatnik gubi pravo na prenos priključka. U slučaju da postoje tehničke mogućnosti i da je Pretplatnik izmirio sva dospjela dugovanja, a po plaćanju troškova preseljenja definisana Cjenovnikom, „Mrežni Operater“ će izvesti neophodne radove za preseljenje priključka.

Naknada štete ili povrat uplaćenih sredstava

Član 17.

Korisnik ima pravo na povrat neiskorištenih uplaćenih sredstava ukoliko više ne postoji tehnička mogućnost o kvalitetnom prijemu Usluge na lokaciji Korisnika.

Naknada štete Korisniku, prouzrokovana nedostupnošću usluge „Mrežnog Operatera“, posebno se definišu Korisničkim ugovorom ili Aneksom korisničkog Ugovora, kao i dostupnost i kvaliteta usluga iz člana 8. ovih Opštih uslova poslovanja.

Politika privatnosti

Član 18.

„Mrežni Operater“ je posvećen zaštiti svih informacija koje sakuplja i čuva o korisnicima. Korisnici naših usluga prihvataju da se podaci o njima koriste u skladu sa ovom Politikom privatnosti. „Mrežni Operater“ sakuplja minimalnu količinu informacija o Korisniku u svrhu pružanja kvalitetne usluge. Politika privatnosti ukazuje na sve procese koji mogu rezultirati sakupljanjem podataka o Korisniku. Verat može sakupljati sve informacije koje nam Korisnik šalje zavisno od tipa formulara koje popunjava uključujući ime, adresu, broj telefona, faksa, email adresu, kao i ostale podatke koji se mogu ostaviti na zvaničnoj stranici „Mrežnog Operatera“.

„Mrežni Operater“ koristi sakupljene informacije prvenstveno u svrhu obrade zahtjeva korisnika i posjetioca zvanične stranice. Sve standardne mjere predostrožnosti se preduzimaju kako bi se spriječio neovlašćen pristup ovim podacima. Od Korisnika se može zahtijevati naknadna provjera identiteta kako bi informacije bile potpune. „Mrežni Operater“ povremeno može slati Vijesti (newsletter) na primarni kontakt e-mail, a Korisnici su u mogućnosti da se ispišu sa ove mailing liste. „Mrežni Operater“ ne razmjenjuje ni jednu informaciju o korisnicima sa trećim licima. „Mrežni



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Operator" može koristiti informacije u cilju održavanja kontakta sa korisnicima i obavještanja o razvoju svoje Usluge i u ovom slučaju korisnici imaju mogućnost da se ispišu da mailing liste. U posebnom slučaju, po službenoj naredbi zainteresovanog državnog organa, „Mrežni Operator" je dužan da otkrije informacije o svojim korisnicima i te podatke ustupi trećim licima.

Dostupnost i primjena opštih uslova

Član 19.

Opšti uslovi poslovanja su sastavni dio Ugovora s Korisnikom i čine jednu cjelinu sa Korisničkim ugovorom zajedno sa svakim Aneksom Ugovora. Opšti uslovi poslovanja „Mrežnog Operatora" su javno dostupni svima u štampanom obliku u službenim prostorijama „Mrežnog Operatora", kao i na internet stranici <http://www.ktsara.net>. Obavijest o primjeni opštih uslova se nalaze u Članu 3. Pretplatničkog ugovora Korisnika sa „Mrežnim Operatorom"

Sporovi i nadležnost

Član 20.

Svi sporovi između Korisnika i „Mrežnog Operatora" će se rješavati sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora iz ovog Ugovora, nadležan je sud u Drvaru.

1.2. Digitalna televizija (DTV)

Uvodne odredbe

Član 21.

Usluga DTV koju Pretplatnik odabere podrazumjeva digitalnu kablovsku televiziju (praćenje izabranih programskih paketa u digitalnom formatu, u skladu sa Cjenovnikom). Ova usluga bazirana je na plaćanju mjesečne naknade. Pretplatnik se opredjeljuje za željenu opciju programskog paketa u skladu sa Cjenovnikom. Također, Pretplatnik se opredjeljuje za iznajmljivanje digitalnog prijemnika u skladu sa Cjenovnikom.

Preduslovi za korištenje DTV usluge

Član 22.

Preduslov za korištenje usluge DTV je već zaključen ugovor o sklapanju pretplatničkog odnosa čime se omogućava Pretplatniku korištenje usluga KKS, na osnovu koga je Pretplatnikov objekat priključen na KKS „Mrežnog Operatora" (u daljem tekstu: KKS ugovor), kao i da redovno izmiruje svoje obaveze po tom Ugovoru. Ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice (Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu), te je vlasnik objekta taj koji već ima zaključen KKS ugovor po osnovu koga je vlasniku utvrđena mjesečna obaveza plaćanja, prema „Mrežnom Operatoru", na ime mjesečna naknade za održavanje KKS i praćenje analogne kablovske TV, ugovorne strane saglasno konstatuju da se Pretplatnik obavezuje da uredno izmiruje i navedenu obavezu vlasnika na ime mjesečne naknade za održavanje KKS i praćenje analogne kablovske TV, a koju će „Mrežni Operator", počevši od zaključenja ovog Ugovora, fakturisati na njegovo ime. Također, „Mrežni Operator" zadržava pravo izmjene mjesečne naknade za održavanje KKS i praćenje analogne kablovske TV, shodno odredbama KKS ugovora kojim je ista ustanovljena. Za navedeno u prethodnom stavu Pretplatnik pribavlja saglasnost vlasnika objekta.

Javna dostupnost usluge

Član 23.

„Mrežni Operator" se obavezuje da je pristup kablovskoj mreži putem sopstvene infrastrukture, kada za to postoji tehnička mogućnost, javno dostupan svim zainteresovanim korisnicima, u opštinama za koje „Mrežni Operator" ima licence, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorском osnovu.

Član 24.

„Mrežni Operator" zadržava pravo izmjene sadržaja programskih paketa, kao i pravo izmjene naknada navedenih u Cjenovniku. O svakoj izmjeni, „Mrežni Operator" će izvjestiti Pretplatnike na način i po proceduri predviđenoj Ugovorom i opštim uslovima poslovanja.

Digitalni prijemnik

Član 25.

Digitalni prijemnik daje se Pretplatniku na iznajmljivanje po važećem cjenovniku, a predstavljatrajno vlasništvo „Mrežnog Operatora", te se Pretplatnik obavezuje da isti vrati po prestanku korisničkog ugovora u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da nadoknadi njegovu protuvrijednost. Prilikom instalacije predmetnog risivera, Pretplatnik potpisuje Revers. Pretplatnik se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi održavanja i opravki digitalnog prijemnika koji je dobio na iznajmljivanje, ukoliko je krivica do njega, a ne do funkcionalnosti prijemnika. U slučaju krađe digitalnog prijemnika, Pretplatnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavijesti „Mrežnog Operatora". U slučaju krađe digitalnog prijemnika o kojoj je Pretplatnik obavijestio nadležne izvršne organe, te o tome postoji zapisnik, Pretplatnik je u obavezi da „Mrežnom Operatoru" nadoknadi 80% njegove protuvrijednosti nakon čega će Pretplatniku biti omogućeno dobijanje novog digitalnog prijemnika na iznajmljivanje uz obavezu plaćanja naknade na ime priključenja usluge. Pretplatnik koji ne prezentuje



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

zapisnik o krađi, u obavezi je da nadoknadi „Mrežnom Operateru“ protuvrijednost digitalnog prijemnika u punom iznosu, kako je određeno ovim članom.

Posebni uslovi za Pretplatnika DTV na 18 mjeseci

Član 26.

Ukoliko se Pretplatnik Ugovorom opredjeli da će uslugu koristiti najmanje 18 mjeseci, u tom slučaju oslobađa se plaćanja priključne takse. Pretplatnik koji se opredjelio za ovu opciju, nema pravo na otkaz Ugovora u periodu od najmanje 18 mjeseci, računajući od dana protoka prvog obračunskog perioda u kome je uslugu koristio besplatno. Ukoliko Pretplatnik ipak želi da raskine Ugovor i prije isteka perioda od 18 mjeseci računajući od dana protoka prvog obračunskog perioda, on to može učiniti pismenim putem pod uslovom da je prethodno u cjelosti izmirio sve svoje dospjele obaveze prema „Mrežnom Operateru“ i da je platio troškove priključenja kao i mjesečnu naknadu za vrijeme trajanja prvog obračunskog perioda.

Mjesečne naknade za DTV uslugu

Član 27.

Pretplatnik koji zaključi Ugovor dužan je da plati naknadu na ime priključenja DTV usluge, prema Cjenovniku, kao i da plaća mjesečnu naknadu za korištenje digitalnog prijemnika ako je ugovor na iznajmljivanje, a sve ovo ukoliko nešto drugo nije ugovoreno Ugovorom. Pretplatnik je saglasan sa plaćanjem mjesečne naknade za korištenje izabranih DTV programskih paketa, shodno Cjenovniku. Pretplatnik kome je po zaključenju ovog Ugovora aktivirana usluga do 15-og u mjesecu, bit će zadužen naknadama za prvi naredni mjesec, a Pretplatnik kome je aktivirana usluga od 16-og u mjesecu bit će zadužen naknadama od drugog narednog mjeseca, tako da se obračunski period ovakvom Pretplatniku računa u zavisnosti od datuma aktivacije usluge. Pretplatnik je saglasan da se mjesečne naknade po Ugovoru nađu na zbirnoj fakturi zajedno sa naknadama za ostale usluge „Mrežnog Operatera“ koje Pretplatnik koristi. Ukoliko Pretplatnik ne izvrši plaćanja naknada o njihovoj dospjelosti (rok naznačen na ispostavljenoj zbirnoj fakturi), „Mrežni operater“ će Pretplatnika pismeno upozoriti na neizvršenu obavezu plaćanja mjesečne naknade i omogućiti da se plaćanje izvrši u roku od narednih 7 dana od dostavljanja opomene. U protivnom „Mrežni Operater“ ima prestati sa davanjem usluge Pretplatniku do izmirenja njegovih obaveza. U slučaju neizmirenja obaveza Pretplatnika po ovom Ugovoru, o njihovoj dospjelosti, „Mrežni Operater“ zadržava pravo da obračuna i naplati zakonsku zateznu kamatu na dospeljela potraživanja. Po izmirenju svih njegovih obaveza, Pretplatniku će biti omogućeno ponovno praćenje programskih paketa. Ukoliko ne koristi DTV pakete iz Cjenovnika 60 dana u kontinuitetu, Pretplatnik je dužan da „Mrežnom Operateru“ vrati digitalni prijemnik i izmiri sva dospeljela dugovanja. Ukoliko na poziv „Mrežnog Operatera“ Pretplatnik ne vrati digitalni prijemnik i ne izmiri sva dospeljela dugovanja, „Mrežni Operater“ može jednostrano raskinuti Ugovor i pored svih zaostalih dugovanja uz zakonsku zateznu kamatu, fakturisati Pretplatniku protuvrijednost digitalnog prijemnika. U svim slučajevima privremenog prestanka korištenja usluge koji se mogu staviti u krivicu Pretplatniku koji je uzeo digitalni prijemnik na iznajmljivanje, Pretplatnik se obavezuje da plaća naknadu za korištenje digitalnog prijemnika, sve vrijeme dok se isti nalazi kod njega.

Nedozvoljeno ponašanje Pretplatnika DTV usluge

Član 28.

Pretplatnik se obavezuje da će digitalni prijemnik koristiti u skladu sa odredbama iz ovih uslova. U slučaju kada se Pretplatnik ne pridržava ove obaveze, „Mrežni Operater“ zadržava pravo da jednostrano raskine Ugovor. Pretplatnik se obavezuje da će obavijestiti „Mrežnog Operatera“ o svakoj promjeni mjesta boravka i eventualnoj potrebi za preseljenje prijemnika. Svi programi (TV kanali) iz Cjenovnika zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorištavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Pretplatnika. Nije dopušteno distribuirati signal i programe iz Cjenovnika u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, odnosno u prostorijama koje se ne mogu smatrati porodičnim prostorijama. Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorištavati programe obuhvaćene Ugovorom i Cjenovnikom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, „Mrežni Operater“ ima pravo da od Pretplatnika naplati ugovornu kaznu u iznosu od 1000 KM za svaki takav pojedinačni slučaj daljeg vida distribucije bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorištavanje programa, a „Mrežni Operater“ će jednostrano raskinuti Ugovor, i od Pretplatnika zahtjevati naknadu svake štete, direktne ili indirektno, koja proizađe iz takvog iskorištavanja programa. Plaćanje ugovorne kazne i naknade štete „Mrežnom Operateru“ ne oslobađa Pretplatnika odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korištenja prijemnika. Pretplatnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih drugih srodnih prava „Mrežnog Operatera“ vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku. Pretplatnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo „Mrežnog Operatera“, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Pretplatnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi „Mrežnog Operatera“ od bilo kakvih štetnih posljedica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika. Pretplatnik se posebno obavezuje da onemogućuje djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup kodiranim programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i omladine. Ukoliko po svojoj ocjeni zaključi da se Pretplatnik prilikom korištenja usluge ponaša na nedozvoljen način, „Mrežni Operater“ ima pravo da Pretplatniku ukine pravo korištenja usluge, privremeno na određeni vremenski rok, ili stalno, tako što će raskinuti Ugovor uz pismeno obavještenje Pretplatniku. Ocjena „Mrežnog Operatera“ o nedozvoljenom ponašanju Pretplatnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika.

Zaštita maloljetnih lica

Član 29.

Pretplatnik se posebno obavezuje da onemogućuje djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup kodiranim programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i omladine.



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Ograničenje od odgovornosti „Mrežnog Operatera“

Član 30.

„Mrežni Operater“ se ne smatra odgovornim za: svaku izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala; svaku teškoću prijema signala vezanu uz mjesto i uslove prijema ili uz neadekvatnu opremu kod Pretplatnika; svaku promjenu ili prekid koji nastane usljed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na „Mrežnog Operatera“, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašteni servis prijemnika ili lošu upotrebu istog od strane Pretplatnika suprotno odredbama ovih uslova. „Mrežni Operater“ se ne smatra odgovornim za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Ugovorom i ovim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje „Mrežni Operater“ nije mogao spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotažu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji. „Mrežni Operater“ nije odgovoran za sadržaj kodiranih programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje. „Mrežni Operater“ ne garantuje Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa. „Mrežni Operater“ može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove i popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja DTV usluge. U slučaju ovakvog prekida distribucije signala, kao i u slučaju prekida distribucije signala zbog ostalih uzroka navedenih u ovom članu, takav prekid se neće smatrati kršenjem Ugovora, niti osnovom za naknadu eventualne štete Pretplatniku. U ovakvim slučajevima smatra se da je Ugovor na snazi, te je Pretplatnik u obavezi da plaća mjesečnu naknadu kao i ostale eventualne naknade u skladu sa Cjenovnikom.

Preseljenje DTV prijemnika

Član 31.

Pretplatnik se može obratiti pismenim zahtjevom nadležnoj službi „Mrežnog Operatera“ da mu se omogući preseljenje prijemnika na drugu lokaciju. „Mrežni Operater“ će postupiti po zahtjevu u onim slučajevima kada je Pretplatnik izmirio sve svoje dospelje obaveze prema „Mrežnom Operateru“ i gdje na novoj adresi postoje svi neophodni preduslovi. Usluga preseljenja prijemnika plaća se shodno Cjenovniku. Zabranjeno je preseljenje prijemnika samovlasno i samostalno bez prethodnog obavještenja „Mrežnom Operateru“ kao i tehničke podrške „Mrežnog Operatera“. Ukoliko Pretplatnik postupi suprotno ovom određenju, „Mrežni Operater“ ima pravo da takvom Pretplatniku ukine uslugu i raskine Ugovor.

Raskid usluge DTV

Član 32.

„Mrežni Operater“ može, bez ikakvih odšteta Pretplatniku, jednostrano raskinuti Ugovor, kao i deaktivirati uslugu u sljedećim slučajevima:

- Ako Pretplatnik, po deaktivaciji usluge ne otkloni razloge deaktivacije;
- Ako Pretplatnik omogući drugom licu neovlašteno korištenje usluge;
- Ako Pretplatnik koristi uslugu u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket za koji se opredjelilo u svom Zahtjevu;
- Ukoliko Pretplatnik koristi uslugu na adresi različitoj od navedene u Ugovoru;
- Ako Pretplatnik prevarno koristi uslugu;
- Ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo „Mrežnog Operatera“, vlasnika programa ili trećih lica, kao i ukoliko Pretplatnik prekrši odredbe ovih uslova u dijelu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
- Ako „Mrežni Operater“ prestane da pruža uslugu;
- Ako Pretplatnik ne izvršava obaveze preuzete Ugovorom i njegovim sastavnim dijelovima.

U naprijed navedenim slučajevima otkaz Ugovora stupa na snagu trećeg dana od dana dostave od strane „Mrežnog Operatera“ pismenog otpisivanja takvog otkaza pošti, ukoliko nešto drugo ne proizilazi iz korisničkog ugovora. Pretplatnik koji se nije opredjelio za mogućnost korištenja usluge najmanje 18 mjeseci po ovim Uslovima poslovanja, ima pravo na otkaz Ugovora koji stupa na snagu prvog dana narednog mjeseca pod uslovom da je otkaz u pisanoj formi dostavio „Mrežnom Operateru“ do 25-og u tekućem mjesecu i pod uslovom da je izmirio sve svoje dospelje obaveze prema „Mrežnom Operateru“ za sve usluge koje koristi i vratio digitalni prijemnik ukoliko je isti na iznajmljivanju. Ukoliko Pretplatnik dostavi „Mrežnom Operateru“ otkaz u periodu poslije 25-og pa do kraja tekućeg mjeseca, isti neće stupiti na snagu od prvog u narednom mjesecu već od prvog u drugom narednom mjesecu i također pod uslovom da je sa tim datumom izmirio sve svoje dospelje obaveze prema „Mrežnom Operateru“ i vratio digitalni prijemnik.

2. INTERNET

Predmet Ugovora

Član 33.

Opštim uslovima KT Sara internet servisa (usluge) utvrđuju se prava i obaveze internet provajdera i Korisnika pri korišćenju KT Sara internet servisa,



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

kojim Dobavljač omogućava Korisniku da se putem njegove mreže priključi na Server Dobavljača, čime se Korisniku omogućava pristup Internetu. Internetom se, u smislu ovih Opštih uslova, smatra globalna računarska mreža.

Javna dostupnost usluge

Član 34.

KT SARA d.o.o. se obavezuje da je pristup mreži za prenos podataka putem sopstvene infrastrukture, kada za to postoji tehnička mogućnost, javno dostupan svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorskom osnovu.

Sloboda komunikacije

Član 35.

Internet provajder je dužan da putem javne telekomunikacijske usluge svakom korisniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigura neograničen pristup bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže.

Tehničke obaveze internet provajdera

Član 36.

KT SARA d.o.o. se, takođe, obavezuje:

- Da izvrši sve tehničke operacije (otvaranje korisničkog naloga, administriranje elektronske pošte Korisnika, itd.) koje su potrebne radi izvršenja njegove osnovne obaveze
- Da obezbijedi prostor za Korisnika na disku Servera (200 MB za korisnikovo sanduče)
- Da podesi sve potrebne parametre na Korisnikovom računaru, postavi odgovarajući softver ukoliko je potreban i na licu mjesta testira spajanje na mrežu internet provajdera.
- Da u najkraćem mogućem roku obavijesti Korisnika o problemima nastalim na njegovom korisničkom nalogu.

Ograničenje usluge u skladu sa zakonom

Član 37.

Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja od strane internet provajdera može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

Ograničavanje pristupa također je moguće ukoliko se krši Ugovor od strane Korisnika po osnovu neplaćanja ili nedozvoljenog ponašanja na mreži (Član 11. i Član 16. Opštih uslova).

Transparentnost cijena

Član 38.

Cijene javnih telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminatorske, a kada je to propisano, KT SARA d.o.o. cijene određuje prema određenim principima ili u okviru određenih granica.

Principi i načini pružanja usluga

Član 39.

KT SARA d.o.o. je dužan da javne telekomunikacijske usluge pruži na takav način da su zaštićeni interesi svih korisnika, u smislu dostupnosti usluga, njihovog kvaliteta, cijena, zaštite privatnosti i drugih prava i na principima opšte zakonitosti same pružene usluge.

Deklaracija karakteristika i kvaliteta usluga

Član 40.

KT SARA d.o.o. je dužna pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklariranim i ugovorenim karakteristikama usluge.

Usluga podrazumijeva stalan pristup Internetu, korištenjem opreme koja radi u ISM opsegu, bez garancije stalne maksimalne brzine pristupa (best effort usluga), ali uz minimalnu dostupnost servisa ne manju od 99,5% vremena u periodu od jedne godine, kao ni brzinu manju od 60% maksimalne brzine. Garantovana maksimalna brzina kao i veća dostupnost servisa se dodatno definišu korisničkim Ugovorom kao i Aneksom tog ugovora.

Prava korisnika

Član 41.

- Pravo svakog korisnika je pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opšti i posebni preduslovi za korištenje takve usluge.
- Pristup tehnički dostupnoj usluzi mora biti osiguran u najkraćem mogućem roku, ali ne duže od 45 dana od podnošenja zahtjeva.
- Svaki korisnik ima pravo na slobodan odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge. U tom smislu internet provajder neće ni na koji način onemogućavati Korisnikov izbor drugog dobavljača.
- Korisnik mora imati neograničen pristup svakom drugom korisniku putem takve usluge, osim u slučaju zloupotreba i zlonamjernih poziva i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacijskih mreža.
- Transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge mora biti dostupno svim korisnicima izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano.
- Korisnik ima pravo na otkaz korištenja usluge uz prethodnu najavu od 30 dana pismenim putem u prostorijama KT SARA d.o.o. i uz izmirenje preostalih obaveza sa danom isključenja.
- Korisnik ima pravo promjene operatora javne telekomunikacijske usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije uvijek kada je to moguće, ili određeno posebnim propisom.



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

- h) Ukoliko korisnik nije zadovoljan ima mogućnost prigovora operatoru javne telekomunikacijske usluge na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge. Prigovor se podnosi u pisanoj formi direktno u prostorijama internet provajdera i to najkasnije 7 dana od dana uočenih nepravilnosti.
- i) Korisnik ima mogućnost obraćanja Agenciji s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, u skladu s posebnim propisima Agencije.
- j) Ukoliko iscrpi sve druge opcije, korisnik ima mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge.

Obaveze korisnika

Član 42.

- a) Korisnik se obavezuje da internet provajderu, isplati naknadu za načinjeni promet prema važećem cjenovniku KT SARAd.o.o.. Ukoliko je uplata Korisnika veća od maksimalnog iznosa predviđenog Cjenovnikom KT SARA d.o.o., KT SARA d.o.o. će uplatu računati u korist Korisnika, imajući u vidu važeću cijenu u trenutku uplate za odgovarajuću mjernu jedinicu prometa. Cjenovnik se odnosi i na fiksne mjesečne pakete.
- b) Korisnik je dužan da internet provajderu dostavi kompletne i tačne podatke koje su zahtjevani u obrazcu za registraciju nekog od KT Sara internet naloga.
- c) U slučaju promjene podataka, korisnik je dužan da obavjesti internet provajdera najkasnije 30 dana od dana promjene.
- d) Korisnik je dužan da čuva korisničku šifru u tajnosti. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili ovlaštenom radniku tehničke podrške lično, i to tek kad nesumnjivo utvrdi njegov identitet.
- e) Korisnik se obavezuje da na mreži ne čini ono što se po odredbama ovih Opštih uslova smatra nedozvoljenim ponašanjem Korisnika.

Nedozvoljeno ponašanje Korisnika

Član 43.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima RS, BiH i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio internet provajder, a o čijem prihvatanju od strane KT SARA d.o.o. je Korisnik obaviješten.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito:

- a) Ukoliko se njime vrši krivično djelo ili prekršaj.
- b) Ukoliko se njime vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine;
- c) Ukoliko se njime vrši djelo neolojalne konkurencije.
- d) Ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava.
- e) Ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača.
- f) Ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i Kodeksa ponašanja na Internetu, čiju je primjenu prije zaključenja ili u toku trajanja Ugovora o korišćenju KT Sara internet servisa prihvatio internet provajder, ako je o njima Korisnik od strane internet provajdera obaviješten.
- g) Ukoliko se njime vrši zloupotreba djece putem Interneta.

Primjeri ponašanja koja se prema prihvaćenom Kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- a) Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili *usenet* konferencija;
- b) Korišćenje servisa za neovlašćeni pristup ili zadobijanje kontrole nad drugim sistemima na Internetu;
- c) 'Spam'-ovanje putem slanja istovjetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
- d) Ugrožavanje nesmetanog korišćenja servisa od strane drugih korisnika, ugrožavanje nesmetanog rada mreže internet provajdera, bilo koje druge mreže ili dijela Interneta;
- e) Slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, osim na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja;
- f) Distribucija virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama.

Prava internet provajdera

Član 44.

Ukoliko, po svojoj ocjeni, zaključi da se Korisnik u korišćenju Servisa ponaša na nedozvoljen način, internet provajder ima pravo da Korisnika usmeno ili pisano upozori i da ga obavjesti o radnjama sa čijim izvršavanjem mora da prestane, uz suspenziju servisa na rok do maksimalno 15 dana. Pored toga, u ovom slučaju, Dobavljač ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim institucijama u skladu sa članom 5 Opštih uslova poslovanja.

Ukoliko Korisnik i pored upozorenja nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, internet provajder ima pravo da Ugovor raskine, uz obavještenje upućeno Korisniku. Korisnik, u tom slučaju, gubi pravo na povraćaj iznosa naknade koji do raskida nije uspio da iskoristi, a odgovara i za svu pričinjenu štetu. Ocjena KT SARA d.o.o. o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom onda kad postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika, u smislu člana 11. ovih Opštih uslova.

Ograničenje odgovornosti internet provajdera

Član 45.

- a) Internet provajder ne odgovara za zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju dijelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče.
- b) Internet provajder ne odgovara za pravilno funkcionisanje mreže, ukoliko do problema u radu dođe isključivo iz razloga na koje ne može da utiče (viša sila i sl.).
- c) Internet provajder ne odgovara za štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima.
- d) Internet provajder ne odgovara za povredu prava na privatnost i sigurnost Korisnika, koju na Internetu izvrši treće lice.
- e) Internet provajder ne odgovara za sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta.
- f) Internet provajder ne odgovara za štetu koja nastane po Korisnika ili treće lice usljed povrede Korisnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu.
- g) Internet provajder ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Korisnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. Dobavljač nije odgovoran za na taj način učinjenu štetu.
- h) Za nedozvoljeno ponašanje Korisnik snosi potpunu odgovornost i isključivo, krivično, građanski, i na bilo koji drugi način odgovara.



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Korištenje usluge

Član 46.

- a) Korisnik samostalno određuje način i vrijeme korištenja usluge, u skladu sa Zakonom i Ugovorom.
- b) Korisnik se obavezuje da će Uslugu koristiti isključivo za vlastite potrebe i ne postoji pravo ustupanja sa naknadom i bez nakande trećim licima bez prethodne pismene saglasnosti KT SARA d.o.o..

Način plaćanja naknade i žalbe

Član 47.

- a) Korisnik je dužan da redovno i blagovremeno izmiruje sve svoje obaveze prema internet provajderu po Cjenovniku utvrđenom na dan potpisivanja ugovora.
- b) Naknada za uslugu koju Korisnik izmiruje prema dobavljaču je definisana zvaničnim Cjenovnikom internet provajdera.
- c) Detaljniji uslovi plaćanja se regulišu pretplatničim ugovorom, koji Korisnik potpisuje sa internet provajderom prije korištenja Usluge.
- d) Ukoliko Korisnik smatra da obračun ostvarenog protoka nije bio ispravan, potrebno je da uputi pisani zahtjev Službi naplate internet provajdera, najkasnije 10 dana od dana pojave nepravilnosti, kako bi se eventualna greška ispravila. Zahtjevi ovakve vrste treba da budu upućeni Službi naplate internet provajdera i da sadrže sve raspoložive informacije koje ukazuju na grešku. Internet provajder je dužan da odgovori u roku od 3 (tri) radna dana od dana podnošenja prigovora.

Neplaćanje naknade

Član 48.

U slučaju da Korisnik ne uplati fakturisani iznos za bilo koju fakturu u predviđenom roku, Internet provajder ima pravo da suspenduje do izmirenja obaveza dalje korištenje usluge od strane korisnika.

Internet provajder se obavezuje da odmah omogućiti daljnje korištenje Usluge čim se bez osnovane sumnje utvrdi da su razlozi za suspenziju naloga, odnosno nastala dugovanja, nestali.

Terminalna oprema

Član 49.

Internet provajder se obavezuje da, u slučaju eventualnih problema u korištenju usluge, obezbijedi svu potrebnu telefonsku i e-mail podršku i da će se preko tehničke podrške odazvati u najkraćem mogućem roku i uložiti razumne napore da otkloni nastali kvar.

Kad prestane važenje Ugovora, Internet provajder nastavlja pružati usluge u otklanjanju postojećih problema u vezi sa kvalitetom usluge, sve dok Korisnik želi koristiti usluge Internet provajdera.

Preseljenje opreme na drugu lokaciju i promjene parametara usluge Korisniku će se zaračunati kao dodatni trošak, u skladu sa cjenovnikom Internet provajdera. Internet provajder nije odgovoran za ovako izazvan prekid u korištenju usluge, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica preseljenja.

Po isteku Ugovora korisnik nastavlja koristiti terminalnu opremu bez naknade sve do prestanka korištenja Usluge Internet provajdera.

Naknada štete ili povrat uplaćenih sredstava

Član 50.

Korisnik ima pravo na povrat neiskorištenih uplaćenih sredstava ukoliko više ne postoji tehnička mogućnost o kvalitetnom prijemu Usluge na lokaciji Korisnika.

Naknada štete Korisniku, prouzrokovana nedostupnošću servisa Internet provajdera, posebno se definišu Korisničkim ugovorom ili Aneksom korisničkog Ugovora, kao i dostupnost i kvaliteta usluga iz člana 8 ovih Opštih uslova poslovanja.

Prijenos, prestanak, mirovanje, raskid i odbijanje ugovora

Član 51.

Korisnik koji želi prenijeti ugovor na treće lice, dužan je izmiriti sva dugovanja nastala po prethodnom periodu korištenja servisa, također je dužan dostaviti pismenu saglasnost o prijenosu na treće lice od lica na koje se ugovor prenosi kao i sve zahtjevane identifikacione dokumente radi utvrđivanja identiteta trećeg lica. Ukoliko treće lice nastavlja koristiti Uslugu na već postojećoj instaliranoj opremi, naknada za prijenos ugovora se ne naplaćuje.

Pretplatnički ugovor između Korisnika i KT SARA d.o.o. prestaje da važi:

- d) na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora,
- e) protekom vremena na koji je zaključen, i
- f) smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.

Korisnik ima pravo svoj ugovor staviti u stanje mirovanja ne dužem od 3 mjeseca od dana početka perioda mirovanja. Korisnik je dužan dostaviti pismeni zahtjev o mirovanju ugovora lično u prostorijama Internet provajdera. Ugovorene obaveze, po prethodno potpisanom ugovoru, se produžavaju za period mirovanja ugovora.

Internet provajder i Korisnik usluge sporazumno prekidaju Ugovor u slučaju da se ne ostvaruje očekivani kvalitet usluge ili da isporuka servisa nije moguća zbog promjene tehničkih ili drugih uslova za realizaciju istog. Raskid Ugovora je moguće izvršiti tek nakon procjene dostupnosti i kvaliteta usluge.

Ukoliko Korisnik raskine ugovorni odnos prije isteka roka važenja, obavezuje se isplatiti preostali period prema važećem cjenovniku i vratiti opremu koja je u vlasništvu Internet provajdera.

Internet provajder ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor ukoliko se pojave neki od sljedećih razloga:

- a) Ako Korisnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe (Član 11 Opštih Uslova)
- b) Ako Korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja
- c) Ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja
- d) Ako korisnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja terminalne opreme.

KT SARA d.o.o. može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u slučaju kada osnovano sumnja da bi podnosilac zahtjeva mogao zloupotrijebiti traženu uslugu ili neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne telekomunikacijske usluge. Ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., KT SARA d.o.o. će prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. O odbijanju zahtjeva KT SARA d.o.o. donosi pismenu odluku.



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Izmjena cijena usluga i uslova poslovanja

Član 52.

Usljed izmjene uslova poslovanja, opisa i cijena usluga KT SARA d.o.o. će 30 dana prije stupanja na snagu obavijestiti postojeće korisnike pismenim ili elektronskim putem, uključujući i SMS, na koje se najavljene izmjene odnose.

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljni za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez nakanade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena. Korisnik nema pravo raskid ugovora odnosno pravo na povrat neiskorištenog iznosa ukoliko 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 KT SARA d.o.o. nema uticaj.

Privremeno isključenje pretplatničke opreme

Član 53.

Internet provajder usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:

- ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- 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,
- ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora - do otklanjanja smetnji,
- ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- 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
- ako korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.

Internet provajder ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom, ako taj prekid nastupi kao posljedica radova Internet provajdera na infrastrukturi svoje mreže ili čvorišta, pod uslovom da Internet provajder o tome obavijesti Korisnika tri (3) dana prije nego što radovi otpočnu i da prekid ne traje duže od 24 časa neprekidno.

Internet provajder ne odgovara za prekid veze svog Servera sa Internetom, ukoliko prekid nastupi kao posljedica više sile ili štete pričinjene od strane trećih lica.

Internet provajder ima pravo da djelimično ili potpuno onemogući uslugu ukoliko je to u cilju zaštite korisnika od neuobičajne potrošnje. Internet provajder se obavezuje da odmah kontaktira Korisnika telefonski, pismeno ili putem elektronske pošte uključujući i SMS o razlogu privremenog isključenja u cilju zaštite korisnika.

Komunikacija između KT SARA d.o.o. i Korisnika

Član 54.

Komunikacija ili obavještanje ugovornih strana o svim pitanjima bitnim za sprovođenje odredbi iz ovih Opštih uslova, vršiće se isključivo u pisanoj formi, pod kojom se podrazumijeva i slanje obavještenja putem elektronske pošte, uključujući i SMS ili isticanje obavještenja na Web stranicu KT SARA d.o.o.. Smatraće se da je obavještenje poslato elektronskom poštom dostavljeno Korisniku onog dana kada je isto isporučeno u njegov mailbox kod KT SARA d.o.o.. Mailbox-om kod Internet provajdera se, u smislu ovih Opštih uslova, smatra prostor hard diska, odnosno memorije računara Internet provajdera koji je rezervisan za čuvanje prispjelih poruka elektronske pošte određenog Korisnika, do koga Korisnik može doći i prispjele poruke prenijeti na svoj računar u svako doba.

Važenje Ugovora

Član 55.

Ugovor Korisnika sa KT SARA d.o.o. postaje važeći od dana početka korištenja usluge i traje do isteka ugovorne obaveze. Nakon isteka Ugovora ugovor se automatski produžava bez minimalnog roka važenja uz mogućnost raskida Ugovora u bilo kom trenutku. Maksimalna dužina važenja ugovora sa Korisnikom po posebnim uslovima korištenja ne može biti duže od 24 mjeseca.

Dostupnost i primjena opštih uslova

Član 56.

Opšti uslovi poslovanja su sastavni dio Ugovora s Korisnikom i čine jednu cjelinu sa Korisničkim ugovorom zajedno sa svakim Aneksom Ugovora. Opšti uslovi poslovanja KT SARA d.o.o. su javno dostupni svima u štampanom obliku u službenim prostorijama KT SARA d.o.o., kao i na internet stranici <http://www.ktsara.net>. Obavijest o primjeni opštih uslova se nalaze u Članu 3. Pretplatničkog ugovora Korisnika sa KT SARA d.o.o..

Politika privatnosti

Član 57.

Mrežni operater KT SARA d.o.o. je posvećen zaštiti svih informacija koje sakuplja i čuva o korisnicima. Korisnici naših usluga prihvataju da se podaci o njima koriste u skladu sa ovom Politikom privatnosti. Mrežni operater KT SARA d.o.o. sakuplja minimalnu količinu informacija o Korisniku u svrhu pružanja kvalitetne usluge. Politika privatnosti ukazuje na sve procese koji mogu rezultirati sakupljanjem podataka o Korisniku. Verat može sakupljati sve informacije koje nam Korisnik šalje zavisno od tipa formulara koje popunjava uključujući ime, adresu, broj telefona, faksa, email adresu, kao i ostale podatke koji se mogu ostaviti na zvaničnoj stranici KT SARA d.o.o..

Mrežni operater KT SARA d.o.o. koristi sakupljene informacije prvenstveno u svrhu obrade zahtjeva korisnika i posjetioca zvanične stranice. Sve standardne mjere predostrožnosti se preduzimaju kako bi se spriječio neovlašćen pristup ovim podacima. Od Korisnika se može zahtijevati naknadna provjera identiteta kako bi informacije o nalogima bile potpune. Mrežni operater KT SARA d.o.o. povremeno može slati Vijesti (newsletter) na primarni kontakt e-mail, a Korisnici su u mogućnosti da se ispišu sa ove mailing liste. Dobavljač ne razmjenjuje ni jednu informaciju o korisnicima sa trećim licima. Mrežni operater KT SARA d.o.o. može koristiti informacije u cilju održavanja kontakta sa korisnicima i obavještanja o razvoju svoje Usluge. I u ovom slučaju korisnici imaju mogućnost da se ispišu da mailing liste.

U posebnom slučaju, po službenoj naredbi zainteresovanog državnog organa, Mrežni operater KT SARA d.o.o. je dužan da otkrije informacije o svojim korisnicima i te podatke ustupi trećim licima.



KT SARA d.o.o.

Titova bb, Drvar, BiH

Tel/fax: 034/819-420 ♦ Tehnička podrška 065/40-49-49

♦ www.ktsara.net ♦ info@ktsara.net

Zaštita maloljetnih lica

Član 58.

Mrežni operater KT SARA d.o.o. usluge će učiniti sve na zaštiti maloljetnih lica i raditi na spriječavanju i filtriranju saobraćaja koji ugrožava maloljetna lica po bilo kom osnovu (Član 11.). Mrežni operater KT SARA d.o.o. ima pravo da u cilju zaštite maloljetnih lica onemogući ili ograniči uslugu u skladu sa zakonom i Članom 5 i Članom 11 Opštih uslova poslovanja.

Tajnost komunikacije i dodatne mjere zaštite

Član 59.

Tajnost komunikacije Korisnika je zaštićena prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Mrežni operater KT SARA d.o.o. smije koristiti dozvoljenu mjeru enkripcije kako bi umanjio sigurnosne rizike ili sadržaj komunikacije, a ukoliko Korisnik zahtjeva, Mrežni operater KT SARA d.o.o. će učiniti dodatnu mjeru zaštite Korisničke komunikacije uz naplatu usluge koja će se definisati Aneksom korisničkog ugovora.

Mogućnost zakonitog presretanja telekomunikacija

Član 60.

Mrežni operater KT SARA d.o.o. posebno naglašava svim korisnicima usluge da ima pravo prikupljati podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Svi prikupljeni podaci će biti dostavljeni nadležnim licima po službenom nalogu nadležnog organa (Član 11. Član 26. Opštih uslova poslovanja).

Elektronski uvid u uslove poslovanja

Član 61.

Na zahtjev zainteresovanog lica, Mrežni operater KT SARA d.o.o. je dužan, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uslova poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, Mrežni operater KT SARA d.o.o. za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

Prestanak usluge i promjena internet provajdera

Član 62.

U slučaju da Mrežni operater KT SARA d.o.o. prestaje sa uslugom pristupa interneta, obavezuje se da najmanje u roku od 60 dana javno obznaniti namjeru o prestanku djelatnosti. Objava se vrši putem dnevnih novina na području pružanja Usluge, na svojoj internet prezentaciji te putem elektronske pošte svakom kotrisniku.

U slučaju da drugo pravno lice (Dobavljač) preuzima pružanje Usluge pretplatnicima KT SARA d.o.o. koji prestaje obavljati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne promjene, Pretplanički Ugovori koji su zaključeni na određen rok ostaju na snazi i prema novom internet provajderu prema uslovima tih Ugovora.

Sporovi i nadležnost

Član 63.

Svi sporovi između Korisnika i Mrežnog operatera KT SARA d.o.o. će se rješavati sporazumno. Ukoliko to nije moguće, u slučaju spora iz ovog Ugovora, nadležan je sud u Drvaru.

Drvar, 25.02.2014.godine

D I R E K T O R

Zeljko Marija