

Na osnovu člana 7. stav 1., člana 10. stav 2. i člana 40. stav 1. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, člana 2. stav 3. Pravila 68/2013 o obavljanju djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga, te u skladu s Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga izdatom rješenjem Regulatorne agencije za komunikacije broj 02-29-1-269/16 od 31.5.2018. direktor Detela d.o.o. donosi

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA DETEL d.o.o. Sarajevo

Predmet Opštih uslova

(1) Ovim Opštim uslovima poslovanja Detel d.o.o. Društvo za komunikacijske usluge, Sarajevo (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između Detel d.o.o. Društva za komunikacijske usluge (u daljem tekstu: Detel), kao pružaoca telekomunikacionih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa s druge strane, u vezi sa pružanjem i korištenjem svih telekomunikacionih usluga koje pruža Detel d.o.o.

(2) 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, direktno će se primjenjivati odredbe Pravila 69/2013.

(3) U pružanju i korištenju pojedinih telekomunikacionih usluga i ostvarivanja prava i obaveza iz tih odnosa, pružalac usluga i korisnici usluga pridržavat će se načela savjesnosti i poštenja

(4) Detel je obavezan da odredi i na uobičajen način istakne radno vrijeme za rad sa neposrednim korisnicima. Raspored radnog vremena određenog za rad neposredno sa korisnicima usluga, mora da bude vidno istaknut na ulazu u zgradu, odnosno prostorije koje služe za neposredan rad sa korisnicima.

Značenje pojmova

a) **“Javna telekomunikaciona mreža”** je telekomunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga;

b) **„javna fiksna telekomunikaciona mreža“** je telekomunikaciona mreža koja se u cijelini ili djelimično, koristi za pružanje različitih javnih telekomunikacionih usluga između fiksnih terminalnih tačaka mreže, uključujući i pristupnu infrastrukturu, kao i infrastrukturu za povezivanje javnih telekomunikacionih mreža na određenoj teritoriji i van nje.

Cjenovnik usluga (u nastavku cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje Detel pruža korisniku po pretplatničkom ugovoru i dio je ugovora. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, cijene korištenja, troškovi mirovanja ugovora, postupka opominjanja i naplate.

Pretplatnički ugovor je međusobni ugovor između društva Detel d.o.o. i pretplatnika kojim su definisani uslovi za pružanje i korištenje usluga i kojim se uređuju prava i obaveze za izabrane usluge te uređaje i tehničku opremu koju obezbjeđuje Detel radi pružanja usluga po pretplatničkom ugovoru (u nastavku ugovor ili međusobni ugovor). Sastavni dio ugovora su Opšti uvjeti i cjenovnik.

Pretplatnik je fizičko ili pravno lice koje sa Detel -om sklopi ugovor, te koristi neku od usluga iz člana 1. za privatne ili poslovne svrhe.

Prenos broja označava mogućnost da pretplatnici koji to traže, zadržavaju svoj broj u fiksnoj telefonskoj mreži na određenoj lokaciji nezavisno od promjene operatora telekomunikacija;

Operator je pružaoac telekomunikacijskih usluga, Detel d.o.o. Društvo za telekomunikacijske usluge.

Dodatne usluge su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama.

Fiksnim javnim telefonskim uslugama smatraju se usluge koje su dostupne javnosti za upućivanje i primanje, direktno ili indirektno, domaćih ili međunarodnih poziva preko broja, odnosno brojeva u nacionalnom ili internacionalnom planu numerisanja.

PSTN mreža je fiksna javna telefonska mreža (Public Switched Telephone Network);

Priključenje na mrežu znači aktiviranje novog korisnika i ponovno uključenje već postojećeg korisnika.

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

RAK je Regulatorna agencija za komunikacije BiH.

Član 1. Opis usluga

(1) Po značaju, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:

a) osnovne telekomunikacijske usluge, u koje se ubrajaju sve telekomunikacijske usluge za koje se izdaje posebna dozvola ili koje se pružaju na osnovu posebnog propisa.

b) dodatne usluge, koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i koje se ne mogu koristiti bez osnovnih usluga ili podrazumijevaju razne opcije korištenja javne telefonske usluge, što može uključivati npr. zabranu prikaza identifikacije, preusmjerenje poziva, poziv na čekanju, zabranu poziva, kao i druge raspoložive tehničke opcije korištenja koje nudi Detel, bez obzira da li se za korištenje takvih opcija naplaćuje posebna naknada;

(2) Po načinu plaćanja, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:

a) usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda (postpaid)

(3) Po definisanom trajanju ugovora, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:

a) usluge koje se ugovaraju bez obaveznog trajanja korisničkog odnosa (ugovor na neodređeno vrijeme)

b) usluge koje se ugovaraju s obaveznim trajanjem korisničkog odnosa (ugovor na određeno vrijeme)

(4) Po geografskom opsegu pružanja/korištenja, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:

- a) usluge u domaćem telekomunikacijskom saobraćaju, i
- b) usluge u međunarodnom telekomunikacijskom saobraćaju.

(5) Po tipu lokacije Korisnika, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:

- a) telekomunikacijske usluge na fiksnoj lokaciji

(6) Osnovna usluga Detel je telekomunikaciona usluga koju pruža Detel, a koja predstavlja priključak odnosno pristup na Detel telekomunikacioni sistem, a preko njega i na javnu telefonsku mrežu putem IP (internet protokola). Detel će pružiti svoje usluge u skladu sa zakonskim i ugovornim obavezama i kada za to postoji tehnička mogućnost. Pristup će omogućiti korisnicima da odašilju i/ili primaju nacionalne i međunarodne pozive, unajmanje podržavajući govor, faks i prenos podataka. Osnovni tehnički uslov za pružanje ove usluge je kvalitetan internet priključak. Svi ostali tehnički detalji su opisani u tačci tehnički uslovi. Ova usluga kao i sve druge usluge koje pruža Detel pružaju se na osnovu Ugovora sa korisnikom, Opštim uvjetima, cjenovnikom i svim potpisanim aneksima.

IP mreža je sa javnom telefonskom mrežom povezana na način koji omogućava upotrebu cijele palete tehnički mogućih elektronskih komunikacijskih usluga mreže PSTN, osim impulsnog biranja. Detel će korisniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga koje su tehnički izvodljive.

Detel omogućava slijedeće usluge:

- a) usluga generisanja poziva u nacionalnom saobraćaju
- b) usluga generisanja poziva u međunarodnom saobraćaju
- c) usluga prijema poziva u nacionalnom saobraćaju
- d) usluga prijema poziva u u međunarodnom saobraćaju
- e) usluge slanja i prijema faksa poruka i prenos podataka
- f) pristup službi za Korisnike Detela.

(7) Po tipu lokacije korisnika, telekomunikacijske usluge Detel se mogu pružiti na:

- a) fiksnoj lokaciji,

Ukoliko u drugim dokumentima npr. Pretplatničkom ugovoru nije drugačije naznačeno:

- a) ugovor se zaključuje na nedodređeno vrijeme
- b) plaćanje se vrši postpaid (nakon isteka obračunskog perioda)

(8) Detel pruža uslugu 365 dana u godini, 24 sata dnevno. Detel garantuje kvalitet usluge u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijску komunikaciju preko IP mreže ukoliko su ispunjeni svi tehnički uslovi opisani u Opštim uslovim i pretplatničkom ugovoru. Detel se obavezuje pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način koje po sadržaju i kvalitetu moraju odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.

(9) Detel će obezbijediti da njegove usluge budu dostupne osobama sa invaliditetom.

Član 2. Informisanje

(1) Detel omogućava pravnim i fizičkim licima informacije o mogućnostima, vrstama i načinima priključenja i načinima korištenja usluga u Detel mreži, o cijenama usluga, te o podacima specifikacijama koji su potrebni za sklapanje ugovora. Ove informacije bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacije između Detel-a i korisnika.

(2) Informacije o vrstama i načinima priključivanja, o vrstama usluga i cijenama, te drugim elementima ugovora, pravna i fizička lica mogu dobiti: u sjedištu društva i kod ovlaštenih partnera, na telefonskom broju 033 / 977 - 777 ili na web stranici www.detel.ba.

(3) Detel zadržava pravo promijeniti bilo koju odredbu Opštih uvjeta ili cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava korisnike u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici, ili na drugi primjeren način za obavještavanje korisnika. Pretplatnik se obavezuje redovno pratiti moguće promjene koje će biti objavljivane na gore navedenim adresama, pri čemu se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka roka od mjesec dana, znači prihvatanje promijenjenih odredbi Opštih uvjeta i cjenovnika.

Član 3.

Zabrana diskriminacije i zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa

(1) Kod pružanja usluga davalac neće u bilo kom smislu dati prednost niti diskriminisati korisnike, pri čemu se pod diskriminacijom neće smatrati primjena različitih uslova za pružanje usluge prema određenim jasno definisanim kategorijama i kriterijima koji su uspostavljeni uz poštivanje propisane procedure najave uslova poslovanja i cijena. Primjena povoljnijih uslova ne može se definisati pojedinačno, samo radi davanja povlaštenog položaja određenom licu ili licima, već mora imati generalni karakter za svako lice koje ispunjava određeni jasno definisani kriterij i koje to zatraži.

(2) Pretplatnik telekomunikacionih usluga može da postane svako fizičko i pravno lice, koje to zahtjeva, ako postoje tehničke mogućnosti i slobodni kapaciteti. Lice koje želi da postane Pretplatnik podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u kojem navodi svoje lične podatke te vrstu usluge koju želi da koristi.

(3) Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa sadrži i sljedeće lične podatke Pretplatnika: ime i prezime, adresu prebivališta odnosno boravišta, adresu za instalaciju priključka, JMBG, broj lične karte i mjesto izdavanja lične karte.

Član 4.

Identifikaciona dokumenta

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

Član 5.

Prihvatanje zahtjeva i potpis ugovora

(1) Detel će prihvatiti zahtjev podnosioca ako postoje tehničke mogućnosti i slobodni kapaciteti za pružanja usluga i ako ne postoje razlozi predviđeni ovim Opštim uslovima da se zahtjev odbije.

(2) Pretplatnički odnos smatra se zasnovanim kada Detel i podnosilac zahtjeva potpišu ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa.

(3) Potpisom ugovora, Pretplatnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova, cjenovnikom Detel-a i da iste prihvata.

Član 6.

Odbijanje zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa

(1) Detel ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti, ili nije prihvaćeno ponuđeno tehničko rješenje od strane podnosioca zahtjeva. Procjenu vlastitih tehničkih mogućnosti vrši tehnička ekipa Detel-a u skladu sa pravilima struke i opšte prihvaćenih standarda.
- b) ako je Detel ranije s istim podnosiocem ili članom domaćinstva odnosno sa povezanim pravnom licem raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povrede obaveze od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih lica, te u slučaju postojanja dospelog nenaplaćenog potraživanja Detel-a prema tom istom licu ili članu domaćinstva, po bilo kom osnovu, ako se zahtjev za priključak odnosi na istu adresu.
- c) ako postoji osnovana sumnja da podnosilac zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge, ili ako se može očekivati da će trećim licima omogućiti ovu zloupotrebu, ili ako je Pretplatnik već zloupotrebljavao ili je zatajio ili nije prijavio prevarne radnje trećih lica u vezi s ovim uslugama.
- d) ako na zahtjev Detel -a ne dostavi odgovarajuće dokaze o obezbjeđenju plaćanja iz čega osnovano može zaključiti da isti neće uredno plaćati usluge, odnosno ako je protiv podnosioca zahtjeva otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, te ako je podnosilac zahtjeva nesposoban za plaćanje.
- e) 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.
- f) ako je podnosilac zahtjeva maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a nema valjanog odobrenja zakonskog zastupnika.
- g) u svim ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima odnosno važećim zakonskim propisima.

Član 7.

Priključenje pretplatnika

(1) Detel će priključiti Pretplatnika na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga, u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva., izuzev u slučajevima kada je zbog složenosti tehničkog rješenja neophodan duži rok za realizaciju usluge.

(2) Aktivacija usluge će biti izvršena u roku od 24 sata nakon potpisivanja ugovora.

(3) Pretplatnik je obavezan bez posebne naknade omogućiti Detel-u slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme kao i demontažu opreme nakon prestanka njegovog ugovornog odnosa

Član 8.

Međusobna prava i obaveze

(1) Odnos između Detela i Pretplatnika, pored važećih zakona i propisa, uređuje međusobni ugovor čiji su sastavni dijelovi Opšti uvjeti i cjenovnik usluga. Opšte uvjete dopunjavaju i posebni dogovori među ugovornim stranama u istom ugovoru i jednako su obavezujući. Sa potpisom ugovora, Pretplatnik potvrđuje da je prilikom potpisa primio sadržaj važećih Opštih uvjeta sa kojim je upoznat i

da se slaže sa njim, kao i važećim cjenovnikom i ugovorom i da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

(2) Obje ugovorne strane aktivno i bez nepotrebnih zakašnjenja obavještavaju jedna drugu o svim aktivnostima koje utiču na važenje ugovora ili bilo koje pojedinačne odredbe iz ugovora, ili na mogućnost, kvalitet, ili uslove izvršenja bilo koje obaveze iz ugovora.

Član 9. **Prava i obaveze Detel-a**

(1) Detel omogućava Pretplatniku stalno korištenje telekomunikacijskih usluga Detel-a u obimu, po uslovima i odredbama ugovora, te po cijenama i uslovima koji su određeni u Opštim uslovima i važećem cjenovniku.

(2) Detel se obavezuje u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Pretplatniku omogućiti pristup telekomunikacionoj mreži Detel i primjeren kvalitet telekomunikacionih usluga u skladu sa tehničkim uslovima i kvalitetom upotrebe, cjenovnikom usluga Detel i ugovorom o zasnivanju pretplatničkog odnosa.

(3) Društvo Detel će obračunavati mjesečnu pretplatu i obavljeni saobraćaj, te sve ostale ugovorene usluge po važećem cjenovniku. Pretplatnik ima pravo na smanjenje – korigovanje računa mjesečne pretplate u slučaju kada nije mogao koristiti usluge zbog prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama, te ako je prekid ili smanjenje dostupnosti uslugama prijavljeno, evidentirano i potvrđeno u sistemu praćenja grešaka (mjesečna pretplata se podjeli sa 30, zatim podjeli sa 24, a zatim se dobiveni iznos za 1 sat pomnoži sa vremenom trajanja kvara). Za dobiveni iznos se Pretplatniku umanjuje cijena mjesečne pretplate i za to izda obavijest sa svim potrebnim podacima po Zakonu o PDV-u.

(4) Detel održava telekomunikacijsku infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvaliteti koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odgovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama Opštih uvjeta i međusobnog ugovora.

(5) Društvo Detel u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravljaju svaki kvar usluge koji je prouzrokovan greškom Detel-a. Takođe popravljaju i kvarove koje je djelimično ili u cjelini prouzrokovao Pretplatnik, i to na račun Pretplatnika za svaki slučaj posebno.

(6) Detel će osigurati službu gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć za efikasno korištenje usluga ili izvršiti prijavu kvarova, putem kontakt telefona: 033 977 777, ili email adrese: support@detel.ba

(7) Detel će osigurati službu za podršku koja će biti namijenjena i dostupna korisnicima putem besplatnog pozivnog broja....**Kada nam se odobri numeracija i zaživi servis implementirat ćemo besplatan broj.**

Član 10. **Prava i obaveze korisnika**

(1) Korisnik potpisivanjem ugovora stiče slijedeća prava:

- a) Putem javne telekomunikacijske usluge svakom korisniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava se neograničen pristup prema 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,

- b) pristup ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opći i posebni preduslovi za korištenje takve usluge,
- c) slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge,
- d) transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano,
- e) otkaz korištenja usluge u razumnom roku,
- f) promjena operatora javne telekomunikacijske usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije uvijek kada je to moguće, ili određeno posebnim propisom,
- g) mogućnost prigovora na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge,
- h) mogućnost obraćanja Agenciji s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, u skladu s posebnim propisima Agencije,
- i) mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge

(2) Potpisivanjem ugovora obaveze Korisnika su:

- a) uslugu koristiti samo za vlastite potrebe. Korisnik ne smije nuditi, davati niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa društvom Detel trećim licima,
- b) da zaštiti lozinke za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe,
- c) odgovara za opremu koju koristi na svojoj adresi a koja mora ispunjavati sve zahtjeve koji su propisani u državi gdje se oprema koristi,
- d) da koristi uslugu na način koji je u skladu sa OUP i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima,
- e) vodi računa o opremi i istu održava u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u mreži društva i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika sa mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.
- f) Pretplatnik je dužan pismeno obavijestiti Društvo o promjeni svojih podataka koje je naveo u pretplatničkom ugovoru, najkasnije u roku od 15 dana po nastanku promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještanja o promjenama snosi Pretplatnik
- g) Pretplatnik je dužan po prestanku važenja - primjene međusobnog ugovora, vratiti primljenu opremu u posjed Detel-a i to u stanju u kakvom je i primljena. Opremu je Pretplatnik dužan vratiti u roku od 7 dana od prestanka primjene ugovora. Društvo može po isteku roka za vraćanje opreme od Pretplatnika zahtijevati ili vraćanje opreme ili plaćanje njene vrijednosti. Kao vrijednost opreme računa se vrijednost koja je navedena na računu od dobavljača opreme, odnosno drugom jednako važnom dokumentu.

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

Član 11.

Prenosivost telefonskog broja

(1) Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku da promijeni postojećeg operatora davaoca usluge fiksne telefonije i postane Pretplatnik drugog operatora, a pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj i to:

- a) za geografske brojeve na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada Pretplatnik podnosilac zahtjeva;
- b) u slučaju negeografskih brojeva –na bilo kojoj lokaciji BiH.

(2) Detel ima pravo da od podnosioca zahtjeva naplati jednokratnu naknadu za prenos broja koja je propisana cjenovnikom.

Član 12.

Postupak, uslovi i dokumentacija za prenos broja

(1) Pretplatnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da Detel-u kao primaocu broja podnese pismeni zahtjev i priloži odgovarajuće dokumente. 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 Detel-a.

(2) Ukoliko je Pretplatnik fizičko lice, isti je obavezan da pored pismenog zahtjeva dostavi i sljedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatora davatelja broja, ličnu kartu na uvid i ovjerenu punomoć u slučaju da Pretplatnik ne podnosi lični zahtjev. Ukoliko je Pretplatnik pravno lice, isti je obavezan da pored pismenog zahtjeva dostavi i sljedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatora davatelja, kopiju izvoda iz sudskog registra, kopiju PDV broja, ovjerenu punomoć u slučaju da Pretplatnik ne podnosi lični zahtjev.

(3) Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahtjeva postaje Pretplatnik Detel-a, te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečne pretplate vršiti na račun Detel-a.

(4) Pretplatnik telefonskog broja može odustati od podnesenog zahtjeva za prenos telefonskog broja najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa telefonskog broja. U ovom slučaju, Pretplatnik telefonskog broja je dužan Detel-u podnijeti pisanu izjavu o odustajanju od zahtjeva za prenos telefonskog broja. Uz izjavu o odustajanju od zahtjeva za prenos telefonskog broja Pretplatnik telefonskog broja je dužan priložiti jedan od sljedećih dokaza:

- da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o zadržavanju korisničkog odnosa ili

- da je podnio Zahtjev za prenos telefonskog broja kod drugog operatora koji nije davalac broja i o tome pisanim putem obavjestio operatora davaoca broja ili

- da je operatoru davaocu broja podnio pisanu izjavu o raskidu korisničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen Zahtjev za prenos telefonskog broja ne namjerava više koristiti.

(5) Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određen ugovorom zaključenim između Pretplatnika i operatora primatelja broja.. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji usljed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od 3 (tri) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između Pretplatnika i operatora primatelja broja.

(6) Pretplatnik telefonskog broja dužan je da Detel-u plati naknadu za prenos telefonskog broja. Cijena telefonskog priključka nije uračunata u naknadu za prenos telefonskog broja. Naknada za prenos telefonskog broja i cijena telefonskog priključka utvrđuju se cjenovnikom.

(7) Zahtjev za (ponovni) prenos broja Pretplatnik može podnijeti nakon isteka minimalnog perioda važenja na koji je postojeći ugovor potpisan, odnosno i po isteku 3 mjeseca od prenosa uz obavezu plaćanja usluge (iznosa mjesečne pretplate) do isteka minimalnog perioda važenja ugovora. Zahtjev za prenos broja predstavlja istovremeno i zahtjev za raskid postojećeg ugovora. Detel u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev Pretplatnika za prenos broja kod drugog operatora primaoca broja ako postoje iste smetnje koje su prethodno pobrojane u tekstu ovog dokumenta u dijelu koji se odnosi na razloge odbijanja zahtjeva za prenos broja u mrežu Detel-a dok iste ne budu otklonjene.

(8) Za sve druge odnose između Detel-a kao primaoca broja i Pretplatnika koji su vezani za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primjenjuje se odredbe Opštih uslova Detel-a.

Član 13.

Govorno upozorenje

(1) Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim telefonskim brojevima, Detel će na zahtjev Pretplatnika emitovati govorno upozorenje kojim se Pretplatnik upozorava da je broj koji poziva prenesen u drugu telefonsku mrežu. Trajanje ove poruke ne može biti duže od četiri sekunde. Poruka će glasiti na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini. Nakon završene govorne poruke uključuje se zvučni signal u trajanju od dvije sekunde. Usluga uključivanja govorne poruke i zvučnog signala je besplatna za pozivaoca.

Član 14.

Pretplatnički ugovor

(1) Pretplatnički odnos se u pravilu zasniva na neodređeno vrijeme, s mogućnošću utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora, koji ne može biti duži od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pretplatnik u svojstvu pravnog lica zahtijeva duži period trajanja pretplatničkog 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.

(2) Izuzetno, pretplatnički odnos se može zasnovati i na određeno vrijeme. Period obaveznog trajanja ugovornog odnosa i početak perioda obaveznog trajanja se utvrđuje Ugovorom.

(3) Poslije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, ugovor se smatra zaključenim na neodređeno vrijeme.

(4) Sastavni dijelovi pretplatničkog ugovora su također Opšti uslovi, Cjenovnik, Aneksi, Prilozi, kao i svi drugi pisani dokumenti koji se potpišu prilikom sklapanja ili u toku trajanja pretplatničkog odnosa.

Član 15.

Privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme

(1) Pretplatnik je obavezan omogućiti Detel-u da u svakom trenutku pregleda i provjeri ispravnosti priključene terminalne opreme i pretplatnikovih instalacija za koje postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u Detel mreži, kao i da se izvrši provjera da li je oprema ispravno priključena.

(2) Pretplatnik je dužan svakodnevno omogućiti Detel-u zamjenu svoje pretplatničke terminalne opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.

(3) Detel može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, u sljedećim slučajevima:

- a) ako je pretplatnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže do 30 dana,
- b) ako Pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije za koju postoji sumnja da uzrokuje smetnje, o čemu je Pretplatnik upozoren pismenim putem do 15 dana,
- c) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacionoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji, ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora- do otklanjanja smetnji,
- d) ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacione mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji- do završetka radova,

- e) ako Pretplatnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljene pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos na koji je zadužen,
- f) ako Pretplatnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe- do 15 dana

(4) Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme iz stava (3) tačke c) i d) ovoga člana, pretplata se umanjuje ukoliko je isključenje trajalo duže od 24 sata.

(5) Detel je obavezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg Pretplatnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja, te ukazati na posljedice neotklanjanja uzroka zbog kojeg je došlo do privremenog isključenja.

(6) Detel će u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 3 dana od otklanjanja uzroka i pismenog obavještenja od strane Pretplatnika da je uklonjen uzrok zbog kojeg je došlo do privremenog isključenja opreme ili usluge staviti iste u funkciju.

(7) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme Pretplatniku će se omogućiti dolazni pozivi kada se Pretplatnik nalazi na teritoriji Bosne i Hercegovine, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike operatora, ukoliko je to tehnički moguće.

Član 16.

Isključenje usluge zbog neplaćanja

(1) 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.

(2) Ukoliko Pretplatnik usluga Detel zakasni sa plaćanjem više od 10 dana, Detel mu šalje opomenu zbog neplaćanja ispostavljenih računa. Ukoliko i nakon toga Pretplatnik u potpunosti ne plati ispostavljene račune, a nije pravovremeno u skladu sa Pretplatničkim ugovorom i Opštim uslovima podnio prigovor na dospjele račune Detel će poslati drugu opomenu. Detel će Pretplatniku poslati opomenu pred isključenje ukoliko Pretplatnik duguje dva dospjela neplaćena računa. Svaki račun koji Pretplatniku ispostavi Detel, a na kojem je naveden dug po prethodnom računu/računima, ujedno predstavlja i opomenu (što će biti navedeno na računu).

(3) U slučaju da i nakon 15 dana od opomene pred isključenje Pretplatnik ne podmiri dospjele obaveze Detel zadržava pravo da Pretplatniku onemogući korištenje usluge (isključenje) zbog neplaćanja prispjelih potraživanja po osnovu ispostavljenih računa. Od trenutka isključenja Pretplatnik nema više pristup korištenju usluga Detel.

(4) Detel će nakon isključenja Pretplatnika zbog neplaćanja, Pretplatnika pozivati na izmirenje obaveza i nastavak korištenja usluga. Pozivanje na izmirenje obaveza i nastavak korištenja usluga Detel će obaviti više puta i dozvoljenim sredstvima i to prije svega putem ostavljenih kontakt telefona, ali maksimalno 30 dana računajući od dana isključenja usluga.

(5) Ukoliko Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze prema Detelu, niti nakon isteka 30 dana iz prethodnog stava, Detel može raskinuti pretplatnički ugovor sa Pretplatnikom, te preuzeti svoju opremu od Pretplatnika onako kako je definisano ovim Opštim uslovima. Pretplatnik se obavezuje omogućiti nesmetan i slobodan pristup kao i samo preuzimanje opreme. Ukoliko Pretplatnik Detelu ne vrati opremu ili je vrati u neispravnom ili nefunkcionalnom stanju Detel će dozvoljenim pravnim sredstvima tražiti nadoknadu svojih potraživanja po tom osnovu uključujući i protuvrijednost opreme kao i pripadajuće kamate.

(6) Detel može obračunati troškove ponovnog uključanja i slanja opomene u skladu sa važećim cjenovnikom.

Član 17.

Isključenje usluge zbog zloupotrebe

(1) U slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu u korištenju telekomunikacijskih usluga, po upozorenju Detel može obustaviti pružanje određene usluge. Ukoliko Detel utvrdi ili se ispostavi opravdana sumnja na zloupotrebu u korištenju telekomunikacijskih usluga Detel će zahtijevati od Pretplatnika da iste obustavi. Detel ima pravo da ako Pretplatnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana isključi Pretplatnika.

Član 18.

Prestanak pretplatničkog odnosa

(1) Pretplatnički odnos između Pretplatnika i Detel-a može prestati da važi :

- a) na osnovu pismenog zahtjeva za raskid pretplatničkog odnosa – kada Pretplatnik podnese pisani zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa. Pretplatnik može dati otkaz pretplatničkog ugovora u svakom trenutku slanjem pisane obavijesti o raskidu pretplatničkog odnosa. Pri tome važi otkazni rok od 15 dana za ugovore koji su sklopljeni na neodređeno vrijeme. Za ugovore koji su sklopljeni uz minimalnu ugovornu obavezu od 24 mjeseca i za ugovore koji su sklopljeni na određeno vrijeme važi otkazni rok od 15 dana s tim da je Pretplatnik obavezan da pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos svih pretplata za svaki (sve) preostale mjesece do isteka minimalnog ugovorenog perioda, prema cijenama mjesečne pretplate za postojeću ugovorenu vrstu usluge (ugovorna kazna-penali).
- b) protekom vremena na koji je pretplatnički ugovor zaključen za ugovore koji su sklopljeni na određeno vrijeme
- c) istekom perioda minimalnog obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora. U tom slučaju Detel će nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru u skladu s važećim Opštim uslovima i cjenovnikom.
- d) smrću Pretplatnika – nasljednici Pretplatnika ili članovi domaćinstava dužni su obavijestiti Detel o smrti Pretplatnika. U slučaju da članovi porodice ne obavijeste o tome Detel i nastave koristiti uslugu, nasljednici preminulog Pretplatnika u skladu sa propisima iz oblasti nasljednog prava odgovaraju za potraživanje nastala po osnovu pružanja usluge do smrti Pretplatnika.
- e) otvaranjem stečajnog ili likvidacionog postupka – U situaciji kada dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Pretplatnika, ovlaštena osoba je dužna da o toj činjenici obavijesti Detel u pismenom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravne osobe. Na zahtjev stečajnog/likvidacionog upravnika Detel, u skladu sa uslovima poslovanja, može zasnovati pretplatnički odnos za korištenje usluga za vrijeme trajanja stečajnog/likvidacionog postupka.
- f) u slučaju podnošenja zahtjeva za prenos telefonskog broja, ugovor prestaje danom prenosa telefonskog broja u mrežu drugog operatora.
- g) u slučaju da Detel za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa izmjeni Cjenovnik i/ili pretplatnički ugovor i/ili neke njegove sastavne dijelove i /ili ove Opšte uslove tako da su izmjene u potpunosti nepovoljnije za Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez obaveze poštivanja otkaznog roka i bez naknade u roku od 30 dana, računajući od dana objave izmjene/izmjena, a kod raskida Pretplatniku će biti omogućen povrat prethodno uplaćenog novčanog iznosa, ukoliko je isti unaprijed uplaćen.
- h) u slučaju kršenja obaveza definisanih u pretplatničkom ugovoru od strane Pretplatnika;
- i) u slučaju kršenja obaveza definisanih u pretplatničkom ugovoru od strane Detela;

j) u slučaju nepoštivanja ovih Opštih uslova;

(2) U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Pretplatnik je dužan Detelu vratiti opremu koja je vlasništvo Detela u ispravnom i funkcionalnom stanju. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost opreme.

Član 19.

Raskid pretplatničkog odnosa

(1) Detel može jednostrano prekinuti pružanje usluge i raskinuti ugovor o korištenju usluga bez otkaznog roka pod sljedećim uslovima:

- a) ako Pretplatnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,
- b) ako Pretplatnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,
- c) ako Pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja, i
- d) ako Pretplatnik ne izmiri dospjelo a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme/privremenog prekida pružanja usluge,
- e) Pretplatnik je ozbiljno oštetio ili otuđio opremu Detel-a,
- f) Pretplatnik i nakon opomene od strane Detela-a krši važeće zakone, OUP ili ugovor,
- g) priključenje koja na bilo koji način ugrožava funkcioniranje javne TK mreže,
- h) u slučaju uznemiravanje ili vrijeđanja drugih korisnika,
- i) neovlaštenog davanje TK usluga trećem licu,
- j) lažno predstavljanje identiteta i adrese Pretplatnika,
- k) Pretplatnik uprkos upozorenju koristi opremu Detel –a u suprotnosti sa ugovorom, OUP ili važećim zakonima, zloupotrebljava priključak u skladu s članom 33. o zloupotrebi priključka.

Sa prekidom ugovora na temelju odredbi iz ovog stava, prekidaju se međusobna prava i obaveze između društva Detel i Pretplatnika, osim za neizmirene obaveze.

(2) Kada Pretplatnik pismeno zatraži raskid pretplatničkog ugovora Detel je dužan omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja operatora prema Pretplatniku i to u roku od 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen.

(3) Zahtjev za otkazivanje ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljen lično, faxom emailom ili poštom sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje. Zahtjev je podložan vjerodostojnosti.

Član 20.

Mirovanje

(1) Pretplatnik može na vlastiti trošak zahtijevati privremeno isključenje, ali najviše za period od tri mjeseca u tekućoj godini., ukoliko za to postoje opravdani razlozi. Korisnički ugovor u tom periodu miruje. Cjenovnikom će biti utvrđen iznos koji je Pretplatnik obavezan plaćati za vrijeme mirovanja po zahtjevu Pretplatnika. Pretplatnik mora zahtjev za privremeno isključenje poslati najkasnije 15 dana prije zahtijevanog isključenja.

(2) U slučaju mirovanja na zahtjev ili zbog suspenzije iz razloga koje postoje na strani Pretplatnika, minimalni period trajanja ugovora se produžava za period mirovanja/suspenzije.

Član 21.

Promjene za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa

(1) U slučaju preseljenja Pretplatnika na drugu lokaciju, pružanje usluge koja se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji, Detel 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 Detel, prema pretplatničkom ugovoru, izvršio priključenje usluge. Pretplatnik se obavezuje da će o svakoj promjeni svoje adrese i/ili statusnoj promjeni obavijestiti Detel najkasnije 15 dana nakon nastale promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi nastale zbog neblagovremenog javljanja o promjenama idu na teret Pretplatnika usluge.

(2) Pretplatnički odnos može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, pod uslovom da novi korisnik nastavi koristiti postojeću opremu na istoj lokaciji, da ispunjava sve uslove za zasnivanje pretplatničkog odnosa predviđene ovim Opštim uslovima i pod uslovom da Pretplatnik izmiri dugovanja do trenutka prenosa i da novi Pretplatnik nastavi koristiti usluge pod jednakim uslovima.

(3) U slučaju smrti Pretplatnika ili prestanka postojanja pravnog lica koje je bilo Pretplatnik, nasljednik, ili pravni sljednik Pretplatnika može podnijeti zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa.

(4) Na pismeni zahtjev Pretplatnika i na njegov trošak, Detel može izvesti isključenje na dosadašnjoj i priključenje na drugoj mrežnoj priključnoj tački.

Član 22.

Ograničenja/prekid korištenja usluga

(1) Pretplatnik je saglasan da Detel ima pravo privremeno ograničiti odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog otklanjanja tehničkih smetnji/kvarova.

(2) Detel ima pravo da privremeno ograniči odnosno uskrati pružanje usluge, a zatim i da raskine ugovor, u slučaju kad Pretplatnik povredi ugovornu obavezu.

(3) Detel će prehodno obavijestiti Pretplatnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.

(4) Detel će na zahtjev Pretplatnika 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.

(5) Detel će omogućiti Pretplatniku da za vrijeme trajanja ograničenja korištenja telefonskih usluga, u periodu od 30 dana budu omogućeni dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i odlazni pozivi prema Detel-u.

Član 23.

Cijena usluge

(1) Cijene usluga kao i sve druge pripadajuće naknade određene su cjenovnikom koji je na snazi u vrijeme korištenja usluga. Društvo Detel zadržava pravo izmjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku, te se obavezuje objaviti ga u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranici www.detel.ba ili na drugi prikladan način.

(2) Ukoliko su izmjene cijena usluga, kao i izmjene Opštih uslova poslovanja ili opis usluga u bilo kom smislu nepovoljni za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, društvo Detel je obavezno da, najmanje 30 dana prije stupanja na snagu izmjene, pismenim ili elektronskim putem, obavijesti postojeće korisnike, na koje se najavljene izmjene odnose, o namjeranim izmjenama i pravu Pretplatnika u pogledu važećeg ugovora. U slučaju primjene izmijenjenih cijena i uslova usluga, koji su u potpunosti nepovoljni za Pretplatnika u odnosu na zaključeni ugovor, postojeći Pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti ugovor.

(3) Pretplatnik je obavezan plaćati uslugu u iznosu određenom Detel cjenovnikom. Detel će obračunavati i naplaćivati svoje usluge isključivo prema vlastitom cjenovniku. Detel može primjenjivati popuste, isključivo prema kriterijima definisanim u cjenovniku.

(4) Mjesečna pretplata je novčani iznos koji se naplaćuje od Pretplatnika kao mjesečna naknada za stavljanje resursa Detel mreže na raspolaganje Pretplatniku, bez obzira da li ih Pretplatnik koristi ili ne. Mjesečna pretplata se fakturiše prema važećem cjenovniku. Mjesečna pretplata za korištenje usluge u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do aktivacije fakturiše se počevši od dana aktivacije usluge, a u kalendarskom mjesecu u kojem je došlo do prestanka pružanja usluge fakturiše se do dana prestanka pružanja usluge, osim ukoliko posebnim uslovima za predmetnu uslugu nije drugačije navedeno.

(5) Društvo Detel je dužno uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga, te se za obračun poziva i usluga upotrebljavaju podaci dobiveni iz sistema Detel-a

Član 24.

Obračun i plaćanje

(1) Društvo Detel izdaje račune za pružene usluge Pretplatniku. Obračunski period je jedan mjesec. Detel ispostavlja račun u pisanom obliku, a na zahtjev Pretplatnika račun može biti dostavljen i u elektronskom obliku. Račun sadrži sve potrebne podatke koji Pretplatniku omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu. Račun sadrži jasnu naznaku do kojeg datuma Pretplatnik može platiti račun, kao i uslove i rokove podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike. Račun može sadržavati i opomenu za dospjele nenaplaćene obaveze. Opomena na računu se smatra pismenom opomenom.

(2) Detel izdaje račun koji sadrži najmanje sljedeće elemente:

- a) obračunski period;
- b) priključak;
- c) vrsta i iznos svih mogućih drugih jednokratnih troškova u obračunskom razdoblju za koje se izdaje račun;
- d) korištenje (pretplata);
- e) broj poziva, trajanje tih poziva, broj obračunskih jedinica podjeljen na: domaće pozive, međunarodne pozive, pozive u javne komunikacijske mreže;
- f) ukupan iznos računa;
- g) rok i način plaćanja;

(3) Za kontinuirane usluge se smatra da Pretplatnik prima račun redovno svakog mjeseca.

(4) Korisnik je dužan da izvrši plaćanje računa do 20-og dana u mjesecu za prethodni mjesec, odnosno do dana označenog na računu, bez obzira da li je usluge koristio Pretplatnik ili treće lice uz saglasnost ili bez saglasnosti Pretplatnika. Račun se plaća u korist transakcionog računa Detel d.o.o. naznačenog na računu.

(5) Ukoliko Pretplatnik ne izvrši plaćanje u roku predviđenom za plaćanje navedenom na ispostavljenom računu Detel može primjeniti proceduru isključenja Pretplatnika zbog neplaćanja, a koja je opisana u ovim Opštim uslovima.

(6) Detel je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 5-og u mjesecu za prethodni mjesec. Detel ne snosi odgovornost zbog nemogućnosti dostave računa ukoliko ista nastupi zbog propusta Pretplatnika.

Član 25. Detalja ispis računa

(1) Operater Detel je obavezan, na zahtjev Pretplatnika, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku operator će osigurati pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definisanu u cjenovniku.

(2) U slučaju prigovora na ispostavljeni račun detaljan ispis računa u štampanom obliku daje se pretplatniku bez naknade.

(3) Detaljan ispis računa mora minimalno da sadrži:

- a) za svaki poziv i tekstualnu poruku mora sadržavati datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, a može sadržati i druge osnove obračuna usluge, i
- b) evidenciju poziva prema uslugama s posebnom tarifom, koja sadržava podatke o operatoru usluga s posebnom tarifom i o tipu usluge, ukoliko za to postoji tehnička mogućnost.

(4) Usluge koje se ne naplaćuju, besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći ne moraju biti evidentirani na detaljnom ispisu računa.

Član 26. Prigovor pretplatnika

(1) Pretplatnik ima pravo podnijeti Detel-u 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.

(2) Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, Detel će, na zahtjev i po izboru Pretplatnika usluge:

- a) razmotriti prigovor ili reklamaciju,
- b) ako je primjenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti, ili
- c) umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta,
- d) izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge.

Član 27. Prava i obaveze po prigovoru

(1) Prigovor po bilo kom osnovu Pretplatnik podnosi pismeni putem, dostavljanjem poštom na adresu Detel d.o.o. elektronskim putem ili putem službene web stranice Detel-a. Prigovor treba da sadrži i osnovne podatke o Pretplatniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i precizan zahtjev Pretplatnika.

(2) Prigovor na iznos računa Pretplatnik može podnijeti u roku od najviše 15 dana od dana prijema računa za određene usluge. Ako se iznos osporava obzirom na kvalitet usluge, isti će biti uzet u

razmatranje pod uslovom da je Pretplatnik prethodno uredno prijavio smetnje ili kvarove, u suprotnom se gubi pravo na umanjeње iznosa računa po ovom osnovu. Pretplatnik koji najdalje u roku od 15 dana od dana nastanka nije prijavio smetnju ili kvar na prethodno propisani način, ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu.

(3) Pružalac usluge je dužan da na pismenu reklamaciju korisnika telekomunikacionih usluga pismeno odgovori u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, osim u slučajevima kada je dužan sprovesti složenija ispitivanja. Odgovor u vezi prigovora koji se odnosi na dostupnost/kvalitet usluge zasniva se na izvještaju tehničke službe Detel-a i ostalih relevantnih činjenica.

(4) Postupak povodom prigovora/zahtjeva Pretplatnika provodi posebna komisija, imenovana od strane direktora Detel-a.

(5) Zaštitu svojih prava Pretplatnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH kada za to postoje ispunjeni uslovi.

Član 28.

Postupanje u slučaju prigovora

(1) Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

(2) Na obrazložen pismeni zahtjev Pretplatnika, Detel d.o.o. nakon odgovarajuće kontrole (provjere) i ocjene opravdanosti zahtjeva, modifikovati prikaz obračunskih stavki u računu.

(3) Na pismeni zahtjev Pretplatnika, Detel će vratiti naplaćeni iznos cijene u sljedećim situacijama:

- a) kad je naplaćena cijena usluge u iznosu većem od ugovorenog, vraća se razlika,
- b) kad je Pretplatnik zahtijevao uslugu koja nije izvršena krivicom Detel-a ili nije ni započeto izvršenje te usluge-vraća se iznos plaćen za ugovorenu uslugu
- c) ako se Pretplatnik nije mogao služiti svojim pretplatničkim uređajem duže od 24 sata zbog utvrđenih tehničkih smetnji koje nisu nastale njegovom krivicom-vraća mu se pretplata za onoliko dana koliko se nije mogao služiti svojim pretplatničkim uređajem,
- d) u slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, Pretplatniku se vraća pretplata za onoliko dana u posljednjem mjesecu trajanja ugovora koliko se nije koristio pretplatničkim uređajem,
- e) za smetnje ili kvarove koji nisu rezultat prethodno najavljenih radova Detel-a.

U slučaju prekida u pružanju usluga, Pretplatnik podnošenjem pismenog zahtjeva nadležnoj tehničkoj službi Detel-a ostvaruje pravo na umanjeње računa za korištenje usluge srazmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge.

(4) Sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, Detel i Pretplatnik će pokušati riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem, isti će se rješavati pred nadležnim sudom.

Član 29.

Tehnički uvjeti

(1) Priključenje Pretplatnika na uslugu može izvesti samo društvo Detel ili od strane Društva ovlašteni izvođač.

(2) Priključenje terminalne opreme, odnosno druge potrebne pripremne radnje, može u cijelosti izvesti sam Pretplatnik, a na zahtjev Pretplatnika te poslove može obaviti i Detel, odnosno izvođač kojeg ovlasti Detel, što se obračunava po cjenovniku.

(3) Ukoliko Pretplatnik odustane od ugovora prije nego što se završi priključenje, a društvo Detel je do tada već izvelo određene pripreme radnje, dužan je Detel-u izmiriti troškove za obavljeni posao, ali najviše do visine cijene priključenja naručenog pristupa uslugama.

(4) Za uspješno priključenje Pretplatnika na mrežu, te uspostavljanje i korištenje usluga, Pretplatnik mora obezbijediti sljedeće uslove i terminalnu opremu:

- a) odgovarajući zatvoren prostor na lokaciji koja odgovara važećim standardima klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja
- b) svu potrebnu kućnu instalaciju,
- c) priključak prilagođen za priključenje terminalne opreme,
- d) analogni telefonski aparat sa tonskim biranjem za potrebe korištenja usluge ,ili IP telefon ako želi koristiti vlastiti aparat

(5) Sva oprema i instalacije moraju odgovarati standardima za tu vrstu opreme. Društvo Detel ne odgovara za bilo kakvu štetu nastalu zbog upotrebe opreme ili uređaja koji nisu u skladu sa relevantnim standardima ili koji nisu namjenjeni za korištenje ugovorenih usluga.

(6) Pretplatnik može u vezi sa korištenjem usluga upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima i standardima. Terminalna oprema koju po međusobnom ugovoru obezbjeđuje društvo Detel, ostaje u vlasništvu društva i nakon prekida međusobnog ugovora.

(7) Društvo Detel ili njegov ovlaštenu izvođač održavaju terminalnu opremu koju je obezbjedio po međusobnom ugovoru. U slučaju oštećenja opreme prouzrokovanog nepravilnim korištenjem ili mehaničkog oštećenja, korisnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme.

(8) Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada Detel priključi Pretplatnika na Detel mrežu i/ili kada se uspješno uspostavi usluga. Društvo Detel počinje obračunavati pretplatu i druge usluge, pod uslovima odabranih usluga, od dana uspješnog uspostavljanja usluge. Uspješnim uspostavljanjem usluge aktivirano je korištenje izabranih usluga.

(9) Pretplatnik se obavezuje da će plaćanje uspostavljanja priključka na Detel mrežu i druge obaveze iz međusobnog ugovora, izmiriti u skladu sa važećim cjenovnikom na osnovu ispostavljenog računa.

Član 30.

Korištenje usluga za vlastite potrebe

(1) Pravo korištenja usluga po međusobnom ugovoru ne može se prenositi. Pretplatnik ima pravo koristiti usluge samo za vlastite potrebe, a bez prethodne pismene dozvole Detel -a, neće ih niti u jednom obliku nuditi drugim pravnim ili fizičkim licima. U slučaju preseljenja korisnika, može se prenijeti priključak na uslugu Detel, u skladu sa tehničkim mogućnostima koje postoje na novoj lokaciji korisnika. Troškovi preseljenja korisnika definisani su cjenovnikom.

Član 31.

Kvalitet usluge/održavanje opreme i mreže

(1) Detel se obavezuje korisniku pružati kvalitetnu uslugu kroz Detel mrežu i pristup do drugih mreža u BiH ili u inostranstvu. Detel pruža uslugu 365 dana u godini, sedam dana u sedmici, 24 sata dnevno. Detel garantuje kvalitet usluge u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijisku komunikaciju preko IP mreže ukoliko su ispunjeni svi tehnički uslovi opisani u Opštim uslovima i korisničkom ugovoru. Detel garantuje korisnicima da će po pitanju pokazatelja kvaliteta usluga i

metoda mjerenja za fiksne javne telefonske usluge, pružati uslugu u skladu s propisanim standardima u Bosni i Hercegovini (BAS), Evropskog instituta za telekomunikacijske standarde (ETSI), pravilima i uputama koje izdaje Agencija.

(2) Detel osigurava ispravan i neometan rad mreže i u tu svrhu radi redovna održavanja svojih mrežnih kapaciteta, te nadzire funkcionisanje i kvalitet usluge u skladu sa tehničkim standardima i propisima.

(3) Detel nije obavezan platiti naknadu štete ako je nivo kvaliteta obavljene usluge manji od propisanog zbog razloga koji se nalazi na strani korisnika i zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila), što uključuje i smetnje izvan sistema Detel mreže.

(4) Detel se obavezuje se da će terminalnu opremu ustupljenu Pretplatniku za vrijeme važenja ugovora održavati u ispravnom stanju, u skladu sa tehničkim propisima i planovima održavanja.

(5) Detel će u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popraviti svaki kvar usluge koji je prouzrokovao greškom Detel-a. Detel će također popraviti i svaki kvar usluge koji je djelimično ili u cjelini prouzrokovao Pretplatnik, na račun Pretplatnika za svaki slučaj pojedinačno.

(6) Detel zadržava pravo povremenih kraćih smetnji prilikom pružanja usluga iz svoje nadležnosti, zbog obaveznog održavanja. Pri tome će Pretplatnika o tome unaprijed obavještavati ukoliko to bude moguće.

(7) U slučaju da Detel namjerava trajno prestati s pružanjem usluga, dužan je da to na odgovarajući način i na vrijeme najavi svojim pretplatnicima, kao i operatorima u saradnji s kojima pruža uslugu, a u skladu s RIP-om, ako je to slučaj.

(8) Detel omogućava besplatne usluge centra za pomoć i podrške, kome se Pretplatnici mogu javiti i prijaviti sve smetnje i kvarove, putem kontakt telefona 033 977 777 ili putem web stranice: www.detel.ba. Sve prijavljene smetnje i kvarove Detel je dužan da otkloni u što kraćem vremenu.

(9) Pretplatnik koji najdalje u roku od 15 dana od dana nastanka nije prijavio smetnju ili kvar na prethodno propisani način, ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu.

(10) Terminalna oprema koju Detel ustupa na korištenje Pretplatniku radi omogućavanja korištenja usluge u isključivom je vlasništvu Detel-a. Po raskidu pretplatničkog ugovora Pretplatnik je obavezan vratiti opremu, Detel-u neoštećenu i u ispravnom stanju.

(11) Pretplatnik je obavezan da terminalnu opremu u skladu sa uputstvima Detel-a i u svakom pogledu s njom postupa sa pažnjom dobrog domaćina, kao i da obavijesti Detel o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme.

(12) Pretplatnik je dužan Detel-u nadoknaditi štetu nastalu na terminalnoj opremi koja je uzrokovana namjerno ili krajnjom nepažnjom, usljed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, usljed neispravnog pretplatničkog uređaja Pretplatnika, kao i usljed oštećenja ili otuđenja od strane trećeg lica.

(13) Visina štete na terminalnoj opremi utvrđuje se prema tržišnoj vrijednosti opreme na dan kad je oštećenje ustanovljeno.

(14) Pretplatnik se obavezuje da će o svom trošku nabaviti i instalirati svu ostalu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluga.

Član 32.

Urednost pružanja usluge

(1) Smatra se da je usluga pružena u skladu s ugovorenim ukoliko je Detel pružio Pretplatniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena.

(2) Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako:

- a) odgovara opisu kojeg je dao davalac usluge,
- b) odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
- c) ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata davaocu usluge u momentu zaključenja ugovora, a na koju je davalac usluge pristao što je očitovao zaključenjem ugovora, i
- d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davalac usluge u skladu s međunarodnim standardima.

(3) Neće se smatrati da Detel nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom Pretplatnika usluge ili lica koje Pretplatniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani Pretplatnika na koje operator ne može utjecati, pod uslovom da je operator o tome upoznao Pretplatnika usluge.

(4) U slučaju da je kod odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uslovima, Detel je dužan proporcionalno umanjiti cijenu usluge koju treba da plati Pretplatnik, izuzev za one usluge kod kojih se cijena usluge izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje.

Član 33.

Zloupotreba usluge

(1) U slučaju da Pretplatnik ne upotrebljava priključak i opremu u skladu sa međusobnim ugovorom, te prouzrokuje smetnje na mreži, ometa rad drugih korisnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže, društvo Detel ima pravo takvog Pretplatnika isključiti sa mreže, opomenuti ga i u slučaju da korisnik ne otkloni uzroke isključenja, prekinuti ugovor bez vraćanja bilo kakve odštete i staviti mu na teret sve troškove nastale njegovim postupcima.

Član 34.

Zaštita od prekomjerne potrošnje

(1) U svrhu zaštite Pretplatnika, Detel u toku svakog pojedinačnog obračunskog perioda kontroliše potrošnju i korištenje usluga od strane Pretplatnika.

(2) U slučaju da Pretplatnik neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednosti korištenja Detel usluga u odnosu na njegovo prosječno korištenje, odnosno u slučaju opravdane sumnje na prevaru i/ili zloupotrebu korištenja Detel usluga, Detel će opomenuti Pretplatnika na odgovarajući način, te može po opomeni privremeno prekinuti pružanje određene usluge ili izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme. Za utvrđivanje prekomjerne potrošnje će se koristiti sljedeći kriterijum: ukoliko je prosječna potrošnja u protekla 3 mjeseca premašena za 100% i ukoliko ta potrošnja prelazi 50 KM. Obavještenje je informativnog karaktera i Detel ne preuzima odgovornost u slučaju da Pretplatnik ne primi obavještenje.

(3) U slučaju privremenog prekida pružanja pojedine usluge ili privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme Detel može uslovljavati ponovno aktiviranje pojedine usluge/pretplatničke terminalne opreme plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

Član 35. Tajnost podataka

(1) Detel će prikupljati, obrađivati i čuvati identifikacione podatke o svojim Pretplatnicima u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka. Detel će sve podatke čuvati u tajnosti i neće ih ustupati drugim licima bez odobrenja Pretplatnika, te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim bazama i na drugi način radi pružanja usluga.

(2) Pristup takvim podacima Detel može omogućiti isključivo nadležnim organima u skladu sa propisima o zakonitom presretanju telekomunikacija.

(3) Detel je dužan da pri pružanju telekomunikacionih usluga obezbijedi nepovredivost i tajnost telekomunikacije i da trajno vrši kontrolu obezbjeđenja tajnosti telekomunikacija. Od načela nepovredivosti i tajnosti može da se odstupi samo u slučajevima i pod uslovima predviđenim Zakonom.

Član 36. Privatnost i sigurnost

(1) Društvo Detel za prenos govora i razmjenu podataka i drugih oblika komuniciranja u cjelini ili većem dijelu koristi za svoje djelovanje javnu mrežu interneta i mreže koje su pod nadzorom trećih lica. Pretplatnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavu mogu uticati na narušavanje privatnosti. Detel prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali u smislu vlasništva VoIP tehnologije ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koja bi bila veće od uobičajene u PSTN mreži.

Član 37. Zaštita maloljetnih lica

(1) U cilju zaštite maloljetnih lica, Detel provodi potrebne mjere u skladu sa važećim propisima.

Član 38. Korištenje opreme i odgovornost za štetu

(1) Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzročila i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani.

(2) Terminalna oprema koju Detel ustupa na korištenje Pretplatniku radi omogućavanja korištenja usluge u isključivom je vlasništvu Detel-a. Po raskidu pretplatničkog ugovora Pretplatnik je obavezan vratiti opremu, Detel-u neoštećenu i u ispravnom stanju.

(3) Pretplatnik je obavezan da terminalnu opremu u skladu sa uputstvima Detel-a čuva i u svakom pogledu s njom postupa sa pažnjom dobrog domaćina, kao i da obavjesti Detel o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme.

(4) Pretplatnik je dužan Detel-u nadoknaditi štetu nastalu na terminalnoj opremi koja je uzrokovana namjerno ili krajnjom nepažnjom, usljed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna

oprema, usljed neispravnog pretplatničkog uređaja Pretplatnika ,kao i usljed oštećenja ili otuđenja od strane trećeg lica.

(5) Visina štete na terminalnoj opremi utvrđuje se prema tržišnoj vrijednosti opreme na dan kad je oštećenje ustanovljeno.

Član 39. Odgovornost i viša sila

(1) Društvo Detel nije odgovorno ako dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće (viša sila), odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje Detel nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. Viša sila označava događaje izvan kontrole Detel-a i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste društva Detel. Društvo se obavezuje da će, po prestanku djelovanja više sile, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastaviti ispunjavati obaveze po ugovoru.

(2) Detel ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada usluga nije dostupna zbog:

- a) prestanka snadbijevanja električnom energijom na lokaciji Pretplatnika ili pristupnoj mreži sve dok traje prekid,
- b) prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid,
- c) prekida ili prevelikog šuma na PSTN mreži ili kućnoj instalaciji ukoliko prekid nije nastao zbog krivnje Detel-a.

Član 40. Tumačenje ugovornih odredbi

(1) Sve odredbe se tumače u skladu sa namjenom zbog koje je ugovor sklopljen.

(2) Ukoliko neke odredbe ugovora postanu nevažeće zbog dopuna zakona ili propisa ovlaštenih državnih organa, ili zbog odluke obje ugovorne strane, to ne utiče na valjanost drugih odredbi iz ugovora. Ugovorne strane se obavezuju da će nevažeće odredbe nadoknaditi bez nepotrebnih zakašnjenja.

Član 41. Komunikacija između ugovornih strana

(1) Odgovornost za komunikaciju među ugovornim stranama uvijek snosi pošiljaoc ukoliko ugovorom nije drugačije propisano.

(2) Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati pismeno i usmeno, putem e-maila, faxesa i sa objavom na web stranici www.detel.ba.

(3) Obaviještenja o dejstvima koja će biti posljedica uvažavanja bilo kakvih pravnih zahtjeva ugovorne strane, drugoj ugovornoj strani se dostavljaju pismeno ili na neki drugi dokumentirani načina (putem faksu uz potvrdu o isporuci bez grešaka, pismom uz potvrdu o prijemu) i na adresu zastupnika druge strane. Sadržaj komunikacije mora biti takav da se druga ugovorna strana može brzo i učinkovito odazvati. Prilikom pregovora o zahtjevima može se pozivati samo na komunikacije koje imaju oblik koji je određen ovim stavom. Odluke iz ovog stava se ne odnose na slanje računa i opomena.

Član 42.

Završne odredbe

(1) Detel zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih Opštih uslova. Detel obavještava korisnika o izmjenama i dopunama odredbi opštih uslova u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici: www.detel.ba

(2) U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane korisnika, 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 operator telekomunikacijskih usluga nema utjecaj

(3) Promjene stupaju na snagu mjesec dana nakon javne objave izmjena i dopuna.

(4) Izmjena i dopunjavanje odredbi Opštih uslova ne utiče na one ugovore ili dijelove ugovora za koje teče otkazni rok.

(5) Ugovorne strane će moguće sporove rješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, niti je rješavanje spora u nadležnosti RAK, za rješavanje sporova nadležan je sud prema mjestu zaključenja Ugovora.

Član 43.

Stupanje na snagu

Ovi uslovi stupaju na snagu 30 dana od dana objave u službenim novinama.

Sarajevo, 31.5.2018.