

Pretplatnički ugovor

Zaključen dana _____ između _____, _____, _____, ID broj: _____, PDV-ID broj _____, kojeg zastupa _____, _____ (u daljem tekstu "Korisnik")

i

Detel d.o.o. Sarajevo, Fra Anđela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo, ID broj: 201465160004, PDV-ID broj: 4201465160004, kojeg zastupa Narcis Avdibegović, direktor (u daljem tekstu "Davaoc usluge")

Član 1.

Predmet Ugovora

Predmet ovog ugovora je zasnivanje pretplatničkog odnosa između Detel-a i Korisnika usluga, koji će osigurati Korisniku usluga pristup telekomunikacionoj mreži Detel putem servisa Detel. Detel će pružiti usluge u odlaznom i dolaznom međumjesnom i međunarodnom telefonskom sabračaju na najbolji mogući način na obostrano zadovoljstvo u skladu sa dozvolama izdatim od strane Regulatorne agencije za komunikacije i uz poštivanje odgovarajućih propisa, a pretplatnik će ih koristiti isključivo za svoje potrebe na svojoj lokaciji u skladu sa svim važećim standardima i kodeksima i bez nanošenja štete operatorima i drugim korisnicima tih usluga.

Odnosi koji nisu uređeni ovim ugovorom, uređeni su Opštim uslovima poslovanja za Detel (OUP), Dozvolom za obavljanje djelatnosti fiksnih javnih telefonskih usluga, Zakonom o komunikacijama i drugim propisima.

Odabrani paket _____

Član 2.

Primjena odredbi

Potpisivanjem ovog ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa važećim odredbama Opštih uvjeta poslovanja(OUP) Detel-a i važećim Cjenovnikom koji se smatraju sastavnim dijelom Ugovora te da ih prihvata.

Ukoliko dođe do suprotnosti između odredbi OUP i odredbi ugovora, važe isključivo odredbe ugovora.

Član 3.

Promjena podataka

Korisnik usluga 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 Korisnika usluge.

Član 4. Obavještenje

Detel obavještava korisnika o promjeni odredbi OUP i cjenovnika u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici na adresi www.detel.ba najmanje 30 dana prije izmjene.

Član 5. Oprema i priključenje

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.

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

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

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. Detel će u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popraviti svaki kvar usluge koji je prouzrokovan greškom Detel-a.

Terminalna oprema koju Detel ustupa na korištenje Korisniku radi omogućavanja korištenja usluge u isključivom je vlasništvu Detel-a, te se daje korisniku na besplatno korištenje sve dok traje ovaj Ugovor.

Korisnik 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.

Korisnik 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.

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

Član 6. Cijena, obračun i plaćanje

Cijene usluga, uspostavljanje usluga i ostalih servisa određene su cjenovnikom Detel usluga (cjenovnik). Detel počinje obračunavati pretplatu i druge izabrane usluge, pod uslovima odabranog korisničkog paketa, od dana uspješnog uspostavljanja usluge Detel.

Ugovorne strane su saglasne da se plaćanje usluga vrši u skladu sa Opštim uslovima poslovanja. Korisnik će vršiti plaćanje usluga prema mjesečnim računima ispostavljenim od strane Detel-a najkasnije do 20-og u mjesecu, odnosno do datuma označenog na računu, u skladu sa važećim cjenovnikom usluga Detel sa kojim je korisnik upoznat prije potpisivanja ugovora, koji je javno objavljen u medijima, i koji se može naći na službenoj web stranici

Detel-al, www.detel.ba. Račun se plaća u korist transakcionog računa Detel d.o.o. naznačenog na računu. Cijene, način obračuna i način plaćanja definisani su posebnim dogovorom, odredbama OUP i cjenovnikom.

Član 7. Informisanje

Detel će osigurati službu za podršku koja će biti namijenjena i dostupna korisnicima putem besplatnog pozivnog broja....**Kada nam se odobri numeracija implementirat cemo besplatan broj.**

Detel će osigurati službu za davanje informacija, podršku korisnicima te eventualne žalbe i intervencije u slučaju otklanjanja smetnji i kvarova u skladu sa Opštim uslovima poslovanja koja će biti namijenjena i dostupna Korisniku usluga. Broj telefona centra za podršku korisnicima je 033 / 977-777, te email adresa: support@detel.ba. Putem službe Korisnik se može upoznati sa sadržajem Opštih uslova, važećim cijenama, tarifama, te drugim informacijama koje su od značaja za vršenje prava i obaveza iz ovog Ugovora. Opšti uslovi i cjenovnik biće dostupni svim korisnicima.

Član 8. Kvalitet usluge

Detel je obavezan u skladu sa Opštim uslovima poslovanja Korisniku 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. Detel održava telekomunikacionu infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvaliteti koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odgovarajućim tehničkim i operativnim standardima.

Član 9. Ograničenje ili prekid usluge

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

Detel će prethodno obavjestiti Pretplatnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.

Detel nije odgovoran 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.

Društvo Detel se obavezuje da će, po prestanku djelovanja više sile, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastaviti ispunjavati obaveze po Ugovoru.

Član 10. Raskid ugovora

(1) Detel ima pravo jednostrano raskinuti ugovor 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,
- 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

(2) Sa prekidom ugovora na temelju odredbi iz prethodnog stava, prekidaju se međusobna prava i obaveze između društva Detel i korisnika, osim za neizmirene obaveze jer sa prekidom ugovora ostaje obaveza korisnika plaćanje korištenja (pretplate) za izabranu uslugu do dana isključenja korisnika.

(3) Korisnik 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 za korištenje usluga od 15 dana s tim da korisnik ima obavezu da pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos svih pretplata za svaki (sve) preostale mjeseci do isteka minimalnog ugovorenog perioda, prema cijenama mjesečne pretplate za postojeću ugovorenu vrstu usluge (ugovorna kazna-penali).

Korisnik usluga ima pravo jednostrano raskinuti ugovor bez isplaćivanja ostatka ugovora ukoliko dođe do bitnih izmjena uslova iz Ugovora, cijena i Opštih uslova kao njegovog sastavnog dijela. U ovom slučaju Korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 30 dana nakon objave izmjena.

Korisnik može podnijeti zahtjev za raskid ugovora u prostorijama Detel-a, preko e-mail ili faxom.

Član 11. **Važenje Ugovora**

Trajanje pretplatničkog odnosa i početak perioda obaveznog trajanja utvrđen je na prvoj strani Ugovora. Pri tome ugovorne strane imaju u vidu zakonsku odredbu da obavezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti duže od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pravno lice u svojstvu Korisnika zahtijeva duži rok pretplatničkog ugovora.

Ugovor stupa na snagu danom obostranog potpisivanja ugovornih strana. Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih po 1 (jedan) primjerak zadržava svaka ugovorna strana.

Član 12.
Prigovori i sporovi

Korisnik ima mogućnost podnijeti prigovor Detelu. Svi prigovori povodom korištenja predmetnih usluga Detel će rješavati u skladu s odredbama OUP-a. Zaštitu svojih prava Korisnik može tražiti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije kada za to postoje ispunjeni uslovi.

Ugovorne strane su saglasne da će sve eventualne sporove rješavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće, spor će rješavati nadležni sud u mjestu zaključenja Ugovora.

Za Korisnika:

(_____)

Datum

(Broj protokola)

Za Davaoca usluge:

Narcis Avdibegoivć, direktor

Datum

(Broj protokola)