



**OPŠTI USLOVI
KORIŠTENJA USLUGA SOFTNETA**

SARAJEVO, Maj 2022. godine

OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA USLUGA SOFTNETA

PREDMET

Član 1

Opštim uslovima korištenja usluga Softneta (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se odnosi između privrednog društva "Softnet" d. o. o. Sarajevo sa sjedištem u Sarajevu, Fra Anđela Zvizdovića 1 (u daljem tekstu: Softnet), kao davatelja telekomunikacijskih usluga s jedne strane, te pravnog lica (u daljem tekstu: Korisnik), kao Korisnika usluga Softneta s druge strane, te su sastavljeni sa ciljem unaprijeđenja kvaliteta servisa i usluga, definisanja pravila korištenja usluga, kao i zaštite Korisnika usluga Softneta.

Softnet i Korisnici su dužni pridržavati se pravila koja su definisani u Opštim uslovima.

DEFINICIJE

Član 2.

Pojmovi korišteni u ovom Pravilu imaju sljedeća značenja:

- a) **Bežični Internet** – podrazumijeva pristup Internetu bežičnim putem, odnosno tehnologijom prenosa radio talasa određene frekvencije.
- b) **Cjenovnik usluga** (u daljem tekstu: Cjenovnik) je spisak usluga koji sadrži strukturu, cijene i principe usluga koje Softnet pruža Korisniku po korisničkom ugovoru i sastavni je dio ugovora. Cjenovnik je podložan promjeni u skladu sa uvjetima preciziranim u Opštim uslovima.
- c) **Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama. **Internet** – je globalna računarska mreža ili mreže koje povezuju različite vrste računarskih i telekomunikacionih sistema i opreme u globalnu mrežu preko seta zajedničkih Internet protokola (IP protokoli).
- d) **ETSI** je Evropski institut za telekomunikacijske standarde.
- e) **Internet** je globalna mreža koja međusobno povezuje veliki skup različitih mreža putem zajedničkog protokola.
- f) **Internet usluge** omogućavaju korisnicima da pristupe globalnom Internetu, razmjenjuju poruke, pretražuju web stranice, prenose dokumente, obavljaju interaktivnu konverzaciju i koriste druge usluge koje su na raspolaganju na Internetu.
- g) **Korisnički ugovor** (u daljem tekstu ugovor ili međusobni ugovor) je međusobni ugovor između Softneta i Korisnika kojim su definisani uslovi za pružanje i korištenje usluga i kojim se uređuju prava i obaveze za izabrane usluge, uređaje i tehničku opremu koju obezbjeđuje Softnet radi pružanja/korištenja usluga po korisničkom ugovoru. Sastavni dio ugovora su Opšti uslovi i cjenovnik.
- h) **Korisnik** je pravno lice koje koristi ili zahtjeva TK uslugu za potrebe svog poslovnog procesa i ima zaključen pismeni ugovor o korištenju usluge.
- i) **Operater** je pružalac telekomunikacijskih usluga u ovom slučaju društvo Softnet.
- j) **Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog Korisnika i ponovno uključenje već postojećeg Korisnika.
- k) **RAK - Regulatorna agencija za komunikacije** je nezavisna institucija koja, na nivou države BiH, reguliše polja telekomunikacija i elektronskih medija.

- l) **Softnet Mreža** (Resursi Softneta) predstavlja telekomunikacionu i informatičku opremu, hardver, softver i ostalu opremu u vlasništvu Softneta koja omogućava povezivanje Korisnika sa jedne telekomunikacione mreže na drugu mrežu i koja je neophodna / namjenjena za pružanje Softnet usluga.
- m) **Tehničko rješenje** predstavlja način tehničke realizacije TK usluge.
- n) **Telekomunikacijska usluga** označava uslugu koja se obično pruža uz naknadu, a koja se u cjelini ili uglavnom sastoji u prenošenju signala na telekomunikacijskim mrežama, kao i mrežu za prijenos podataka.
- o) **Terminalna oprema** - je oprema koja je instalisana kod krajnjeg Korisnika, a Softnet je obezbjeđuje da bi se usluga mogla koristiti, odnosno omogućiti komunikaciju kroz mrežu u skladu sa ugovorom.
- p) **Usluge pristupa mreži za prijenos podataka** omogućavaju Korisniku uvezivanje različitih geografski udaljenih lokacija korištenjem resursa fiksnemreže Softneta i različitih pristupnih tehnologija u svrhu prijenosa različitih vrsta podataka.
- q) **VOIP (voice over IP)** - Tehnologija koja koristi IP (Internet protokol) za prenos glasa (telefonskih poziva), faksova i uopšte komunikaciju na bazi javnih mreža za prenos podataka (najčešće Interneta).
- r) **Number portability/NP** (Usluga prenosivosti telefonskog broja) – je usluga koja omogućava Korisniku fiksne telefonije da promijeni postojećeg operatera davaoca usluge te postane Korisnik SoftNET-a i pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj na određenoj geografskoj lokaciji (geografski brojevi), a u slučaju negeografskih brojeva – na bilo kojoj lokaciji u BiH.
- s) **Telefonski priključak** je priključak koji korisniku, odnosno korisnicima, omogućava upotrebu javno dostupne telefonske usluge.
- t) **IVR** – platforma predstavlja interaktivni govorni automat sa kojim korisnik (pozivalac) može stupiti u interakciju, biranjem brojeva na svom telefonskom aparatu. Interaktivni govorni automat čine snimljene govorne poruke različitog sadržaja, a korisnik biranjem brojeva na svom telefonu bira i sadržaj koji želi da sluša sa govornog automata.
- u) **Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog korisnika i ponovno uključenje već postojećeg korisnika.

Sva zainteresovana lica mogu u sjedištu i u svim poslovnica SoftNET-a besplatno dobiti obrazac pretplatničkog ugovora, OUP i Cjenovnik, radi upoznavanja sa istima, a sve u cilju eventualnog zasnivanja pretplatničkog odnosa.

OUP i Cjenovnik se može naći na web strani SoftNET <http://www.softnet.ba>, u sjedištu i u svim poslovnica SoftNET-a.

SoftNET zadržava pravo promijeniti bilo koju odredbu OUP-a, cjenovnika, opis svojih usluga, te pravo izmjeniti i ukinuti neku uslugu/e, pri čemu o promjenama obavještava pretplatnike u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, na web stranici ili na drugi primjeran način za obavještavanje pretplatnika.

U slučaju da su prednje izmjene nepovoljne za pretplatnike, SoftNET će, uz javno obavještavanje, pretplatnike na koje se odnose te izmjene, pismenim ili elektronskim putem obavijestiti o namjeranim izmjenama i o njihovim pravima povodom važenja pretplatničkog ugovora. SoftNET će pretplatnike o prednje pomenutim izmjenama obavijestiti i putem SMS-a, samo u slučaju da isti posjeduje informaciju o njihovim brojevima mobilnih telefona.

Sve pomenute izmjene stupaju na snagu 30 dana od dana njihovog objavljivanja u dnevnim novinama.

Promjena daje pravo pretplatniku da raskine ugovor u roku od 30 dana od objavljivanja promjene. Pretplatnik se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka prednjeg roka, znači prihvatanje izvršenih izmjena.

U slučaju da SoftNET prestane obavljati registrovane djelatnosti ili u slučaju statusnih promjena koje dovode do promjene subjekta koji pretplatnicima pruža uslugu, SoftNET je obavezan da prije obavještenja Agencije o tome, riješi sve odnose sa pretplatnicima u pogledu zaključenih ugovora o pružanju usluge.

U slučaju da se desi jedna od naprijed opisanih situacija, SoftNET će najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, pretplatnicima unaprijed najaviti tu situaciju, putem dnevnih novina koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojim web stranicama.

OPŠTE KARAKTERISTIKE TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Član 3.

- a) Javne telekomunikacijske usluge sastoje se, u cjelini ili uglavnom, u prenošenju signala mrežama za prijenos podataka.
- b) Kada za to postoji tehnička mogućnost, pristup javnim telekomunikacijskim uslugama pruža se svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminirajućem osnovu.
- c) Putem 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.
- d) 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.
- e) Telekomunikacijske usluge pružaju se na takav način da su zaštićeni interesi svih Korisnika, u smislu dostupnosti usluga, njihovog kvaliteta, cijena, zaštite privatnosti i drugih prava i na principima poštivanja opšte zakonitosti same pružene usluge.
- f) Cijene telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminirajuće, a kada je to propisano, cijene se određuju prema određenim principima ili u okviru određenih granica.
- g) Softnet će telekomunikacijske usluge pružati na ispravan način. Telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati ugovorenim karakteristikama usluge.
- h) Paketi usluga namijenjeni korisnicima i njihove cijene dostupni su putem internet stranice <http://www.softnet.ba> i u sjedištu Softneta.

OPIS USLUGA

Usluga SoftNET Internet je uspostavljanje bežičnog prenosa podataka putem izgrađene bežične mreže. Pristup SoftNET mreži vrši se putem opreme na licenciranom ili nelicenciranom frekventnom opsegu koji predstavlja krajnji korisnički uređaj. Oprema uspostavlja vezu sa nekom od pristupnih tačaka (Baznih stanica) u sastavu SoftNET infrastrukture. Navedena usluga je definisana cjenovnikom, Ugovorom ili aneksom Ugovora.

SoftNET IP Tel je fiksna govorna telefonska usluga odnosno uspostavljanje govornih veza sa stacionarnog telefonskog priključka, sa drugim telefonskim mrežama u unutrašnjem i međunarodnom prometu, a može sadržavati i druge usluge koje izabere korisnik (prenos fax-a).

Pristup krajnjem korisniku vrši se preko vlastite infrastrukture ili zakupom vodova nekog od licenciranih mrežnih operatera sa kojim SoftNET ima važeći ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji. Korisnik se može usmenim ili pismenim putem informisati o mogućnosti priključenja na mrežu SoftNET i korištenje usluge SoftNET IP Tel. SoftNET može korisniku za njegove potrebe pristupa mreži i korištenja usluge SoftNET IP Tel instalirati terminalnu opremu koja ostaje u vlasništvu SoftNET-a ukoliko to nije drugačije definisano u Ugovoru ili njegovom Aneksu.

RADNO VRIJEME

Član 4.

- a) Radno vrijeme Kontakt centra zaduženog za podršku i informisanje Korisnika je 24 sata dnevno 7 dana u sedmici.
- b) Radno vrijeme organizacionih jedinica Softneta istaknuto je na zakonom predviđenim mjestima.
- c) Radno vrijeme tehničkih službi na terenu je 5 dana u sedmici (ponedjeljak – petak) od 8:00 do 17:00 sati.
- d) Broj telefona kontakt centra je 020 02 12 00

IDENTIFIKACIJA KORISNIKA

Član 5.

Softnet se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta Korisnika poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

Korisnik je dužan predložiti dokumente za identifikaciju i ostale dokumente sa kojima dokazuje da ispunjava sve uslove za sklapanje međusobnog ugovora.

U cilju dokazivanja identiteta Korisnika, Softnet prihvata originale ili ovjerene kopije slijedećih identifikacionih dokumenta, zbirno:

- a) Izvod iz sudskog registra ili drugog zakonom utvrđenog registra ne stariji od 3 mjeseca,
- b) Uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem,
- c) Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

Član 6.

Korisnik je saglasan da Softnet može kod nadležnih organa provjeriti identitet Korisnika, njegovu platežnu sposobnost, kao i ukupni bonitet Korisnika.

Član 7.

Korisnik je dužan, na odgovarajući način, odmah izvijestiti Softnet o bilo kakvoj promjeni identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, a najkasnije petnaest dana od nastale promjene. U protivnom Softnet može preduzeti radnje u cilju utvrđivanja razloga za ovakav potez Korisnika, a u krajnjem slučaju i aktivnosti u pravcu raskida saradnje.

VRSTE TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Član 8.

U smislu ovih Opštih uslova, telekomunikacijske usluge Softneta obuhvataju priključenje i pristup Softnet mreži, usluge pristupa Internetu i druge internet bazirane usluge koje se pružaju po osnovu ovih Opštih uslova, a čija je ponuda utvrđena Cjenovnikom.

Član 9.

Softnet usluge su razvrstavane na sljedeći način:

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.
2. Po načinu plaćanja, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - a) usluge kod kojih se plaćanje vrši po isteku obračunskog perioda i koje se pružaju poznatom Korisniku.

Po definisanom trajanju ugovora, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - a) usluge koje se ugovaraju bez obaveznog trajanja korisničkog odnosa,
 - b) usluge koje se ugovaraju s obaveznim trajanjem korisničkog odnosa.
3. Po geografskom opsegu pružanja/korištenja, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - a) usluge u domaćem telekomunikacijskom saobraćaju, i
 - b) usluge u međunarodnom telekomunikacijskom saobraćaju.
4. Po tipu lokacije Korisnika, telekomunikacijske usluge se razvrstavaju na:
 - a) telekomunikacijske usluge na fiksnoj lokaciji.

Softnet Internet usluga

a) Značenje pojma i ograničenje pristupa

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

Internet usluga mora omogućiti pretplatniku neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu. Izuzetak čine sadržaji ili usluge čije bi korištenje zasnovalo izričitu protivpravnost ili krivično djelo.

SoftNET je dužan da na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni i nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava

protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta. šire kompjuterski virusi ili opasni.

Paketi internet usluga navedeni su u cjenovniku Softneta te na web stranici www.softnet.ba

Softnet usluga javne fiksne telefonije

Telefonskim pozivom smatra se jedna ili više veza (komunikacija) ostvarenih između dva ili više pretplatnika 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 pretplatniku i/ili usluzi da putem ostvarenog telefonskog poziva pristupi drugom pretplatniku i/ili usluzi, bez obzira da li je takav drugi korisnik/usluga u Bosni i Hercegovini ili inostranstvu.

Poziv upozorenja je poziv uspostavljen s ciljem da se pretplatnik obavijesti da mu je upućen drugi poziv, ali taj drugi poziv još uvijek nije uspostavljen i uspostaviti će se nakon odgovarajuće akcije pozivane strane.

Zlonamjran poziv je poziv koji za cilj ima uznemiravanje pretplatnika telefonskog broja, ometanje, prijetnju ili drugu sličnu zloupotrebu mogućnosti javne telefonske usluge.

CIJENE TK USLUGA

Član 10.

Cijene, vrsta usluga i njihovo priključenje određene su cjenovnikom.

Cijene su bazirane na troškovima uspostavljanja, održavanja i upravljanja sistemom za pružanje usluga i druge naknade u skladu sa cjenovnikom.

Softnet zadržava pravo promjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku. Softnet obavještava Korisnika o promjeni cjenovnika na svojoj web stranici na adresi <http://www.softnet.ba>. Nove cijene počinju važiti mjesec dana nakon javne objave promjene cjenovnika.

Obračunski period je jedan kalendarski mjesec ukoliko nije drugačije utvrđeno Cjenovnikom.

Obračun korištenja ugovorenih usluga započinje momentom priključenja terminalne opreme Korisnika i/ili aktiviranja usluge.

Obračun drugih eventualnih obaveza Korisnika, u vezi sa realizacijom zahtjeva i uključenjem usluge, izvršiće se prema predračunu i konačnom obračunu troškova na osnovu utroška materijala i drugih kalkulativnih elemenata cijene prema ispostavljenim radnim nalogima.

U slučaju zvanične promjene cijene ugovorenih usluga, po proceduri u skladu sa pozitivnim propisima, cijena će se automatski prilagođavati u fazi obračuna.

Cijene osnovnih i dodatnih usluga i njihovo priključenje određene su cjenovnikom. Cijene su bazirane na troškovima uspostavljanja, održavanja i upravljanja sistemom za pružanje usluga.

Obračun troškova vrši se u skladu sa ugovorom i cjenovnikom od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora i cjenovnika. Svaka promjena koja se tiče prestanka pružanja usluga, obračunava se sa danom prestanka pružanja usluga.

Cijena poziva određuje se prema dužini trajanja poziva, zonalnoj udaljenosti i vremenskom periodu kada je poziv napravljen. Osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano, obračunski period

za pretplatu i ostvareni saobraćaj je jedan mjesec. Doplata za uslugu za dopunsko obračunsko razdoblje, obračunava se unazad, na zadnji dan obračunskog perioda.

Priključak se obračunava sa danom uspješnog priključenja pretplatnika na SoftNET mrežu. Pretplata za internet usluge se obračunava mjesečno unaprijed. Pretplata za telefonsku uslugu se obračunava mjesečno unazad.

Obavljeni pozivi i dopunske usluge se obračunavaju mjesečno, u sljedećem mjesecu, nakon korištenja usluga u skladu sa cjenovnikom. Za obračun poziva i usluga se upotrebljavaju podaci dobiveni iz sistema SoftNET. Moguća odstupanja u evidenciji prometa internog tarifnog sistema pretplatnika od evidencije na SoftNET-u ne utiču na obračun.

SoftNET zadržava pravo promjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku, o čemu obavještava pretplatnike 30 dana prije promjene.

Pretplatnik je odgovoran za korištenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korištene preko pristupa SoftNET mreže, bez obzira na to ko ih je koristio.

SoftNET izdaje račune za pružene usluge najkasnije do 10og dana u mjesecu, a u skladu sa cijenama i pravilima koji su određeni cjenovnikom usluga. SoftNET će na svoje usluge obračunati aktuelni iznos PDV-a.

SoftNET 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.) vrsta i iznos svih mogućih drugih mjesečnih troškova;

f.) broj poziva, trajanje tih poziva, broj obračunskih jedinica podjeljen na: domaće pozive, međunarodne pozive, pozive u javne komunikacijske mreže;

g.) vrsta i iznos za druge obavljene usluge;

h.) rabat;

i.) ukupan iznos računa;

j.) bilans na dan izdavanja računa;

k.) rok plaćanja;

l.) napomenu da se račun ujedno smatra i opomenom ukoliko se isti ne plati u predviđenom roku u slučaju kada je na računu navedeno dugovanje;

m.) uslovi i rokovi podnošenja prigovora na račun;

n.) kontakt podatke službe za podršku korisnicima.

Pretplatnik može pismeno ili putem maila naručiti detaljni ispis računa za pružene usluge za završeno obračunsko razdoblje. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku SoftNET će osigurati pretplatniku bez naknade, a u štampanom obliku uz naknadu definisanom cjenovnikom, osim u slučaju kada je podnesen prigovor na ispostavljeni račun, kada se pretplatniku detaljan ispis računa daje bez naknade.

Pretplatnik može zahtijevati da mu SoftNET besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive. Raščlanjen račun pretplatnik može zahtijevati za protekli mjesec ili za određeno razdoblje, najviše 3 mjeseca unazad. Zahtjev za protekli mjesec je potrebno predati u pismenoj formi 15 dana po prijemu

računa za protekli mjesec. Pretplatnik obično detaljni izvještaj prima u elektronskom obliku. SoftNET se sa pretplatnikom dogovora o slanju rasčlanjenog računa u odštampanoj formi, ukoliko je namjena dobivenih podataka u štampanoj formi primjerenija i ekonomski opravdanija.

Pretplatnik se obavezuje mjesečne obaveze izmirivati u roku naznačenom na ispostavljenom računu. Pretplatnik svoje obaveze po ovom Ugovoru, može platiti na jedan od bankovnih računa SoftNET-a naznačenih na samom računu ili na naplatnim mjestima SoftNET-a.

Pretplatnik može tražiti da mu se mjesečni računi šalju putem elektronske pošte, na adresu koju je naveo u svom zahtjevu, pri čemu se istom neće dostavljati štampani račun, osim u slučajevima kada se račun ne može dostaviti na adresu elektronske pošte.

Pretplatnik se obavezuje da će o svakoj promjeni podataka obavijestiti SoftNET pismenim putem, najkasnije 5 dana od dana nastanka promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještavanja o promjenama, padaju na teret pretplatnika. SoftNET uvažava promjene od dana dospijeca pismenog obavještenja i uvažava ih u prvom sljedećem obračunu usluga, a nikako promjenu ne obračunava unazad.

Pretplatnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. Pretplatnik mora platiti račun u roku naznačenom na računu jer u protivnom SoftNET može prekinuti pružanje usluge sve dok pretplatnik ne izmiri svoje obaveze. U slučaju kašnjenja sa plaćanjem, SoftNET pretplatniku zaračunava zakonom propisane zatezne kamate.

Softnet d.o.o., info@softnet.ba, www.softnet.ba

Fra Anđela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo; Tel (+387 33) 551 360; Fax (+387 33) 551 361

Pretplatnik je dužan plaćati iznos mjesečne pretplate u cjelini i u slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja pristiglih obaveza ili privremenog isključenja zbog kršenja odredbi ugovora ili OUP.

Član 11.

Softnet zadržava pravo da, uz prethodnu obavijest Korisniku usluga u skladu sa važećim propisima, uvede, promijeni ili iz ponude povuče korisničke pakete, tarifne opcije, tarifne modele, određenu brzinu prijenosa, kao i pojedine usluge.

U slučaju promjene korisničkih paketa, odnosno uslova pružanja pojedine usluge, Korisnik usluga, ukoliko ne otkaže Uslugu u skladu sa ovim Opštim uslovima, istu nastavlja koristiti pod promijenjenim uslovima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Korisnika usluga.

U slučaju primjene izmijenjenih cijena i uslova usluga, koji su u potpunosti nepovoljni za Korisnika u odnosu na zaključeni ugovor, postojeći Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti ugovor sa Softnetom bez naknade

Član 12.

Softnet može davati posebne uslove poslovnim korisnicima koji su definisani Cjenovnikom, a koji se odnose na konkretne usluge na osnovu trajanja ugovornog ugovora sa Softnetom, visine ostvarenog saobraćaja u prethodnom periodu, očekivanog prihoda od Korisnika, dužine obaveznog trajanja korisničkog odnosa, posebnog značaja Korisnika/Korisnika i poslovnih ciljeva.

CIJENA PRISTUPA USLUZI

Član 13.

Cijena pristupa usluzi podrazumijeva jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od Korisnika kao naknada za izvršenje aktivnosti u cilju obezbjeđenja pristupa usluzi.

CIJENA NAKNADE

Član 14.

Cijena korištenja usluge, utvrđuje se u Cjenovniku u vidu naknade.

Mjesečna naknada za prvi i posljednji mjesec pružanja usluge obračunat će se srazmjerno broju dana korištenja usluge u mjesecu u kojem je počeo, odnosno u kojem je prestao ugovorni odnos za konkretnu uslugu, osim ako Cjenovnikom nije drugačije utvrđeno.

KVALITET USLUGA

Član 15.

Softnet pruža usluge u skladu sa važećim standardima i normama Evropskog instituta za TK standarde (ETSI), Zakona o komunikacijama i odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne TK unije (ITU), te osigurava odgovarajući kvalitet u tom smislu.

Softnet održava infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvalitetu koji garantuje da su ponuđene usluge u skladu sa odogovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama Opštih uslova i međusobnog ugovora.

Softnet u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravlja svaki kvar koji je prouzročen greškom ili kvarom na terminalnoj opremi. Softnet također popravlja i kvarove koje je djelimično ili u cjelini prouzročio Korisnik, i to na račun Korisnika i pod uslovima i odredbama koji su posebno dogovoreni između Softneta i Korisnika, i to za svaki slučaj posebno. Softnet je dužan usmeno, putem email-a ili na drugi pisani način obavijestiti Korisnika o nastalom problemu i trajanju nefunkcionisanja sistema.

Softnet unaprijed obavještava Korisnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su Softnetu poznate unaprijed, i to na svojoj web stranici <http://www.softnet.ba>, te pismeno ili e-mailom, najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.

Softnet uspostavlja centar za pomoć korisnicima gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć radi efikasnog korištenje usluga ili izvršiti prijavu kvarova. Centar za pomoć korisnicima je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini na telefon: 080 03 12 00i na email support@softnet.ba

Softnet će u primjeru redovnih uslova otkloniti smetnju/kvar u roku 24 sata od trenutka prijave ukoliko priroda smetnje/kvara to dozvoljava.

Softnet omogućava Korisniku, u smislu ugovaranja dodatnog nivoa usluge, ugovaranje (Service Level Agreement).

Softnet nije odgovoran za štetu nastalu usljed neispravnosti terminalne opreme na strani Korisnika i neispravnih kućnih instalacija, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisnik, kao ni za štetu koja Korisniku nastane usljed događaja koji se smatraju "višom silom" odnosno pojava koje sud priznaje kao višu silu.

Softnet ne garantuje, niti snosi odgovornost za dostupnost i kvalitet usluga koje nema pod direktnom kontrolom, odnosno koje putem Softnet mreže Korisniku pružaju drugi operatori javnih TK usluga, kao niti za eventualnu štetu koja bi Korisniku pri tom mogla nastati.

ODNOSI SA KORISNICIMA

PODNOŠENJE ZAHTJEVA ZA ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Član 16.

Ugovaranje pružanja/korištenja usluge započinje dostavljanjem Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa od strane Korisnika Softnetu, (u daljem tekstu: Korisnički zahtjev).

Korisnički zahtjev podnosi se u pismenom obliku na obrascu koji je Softnet objavio na svojoj web stranici <http://www.softnet.ba> pod nazivom „Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa“.

Član 17.

Korisnički zahtjev se obavezno potpisuje i ovjerava od strane Korisnika.

Zahtjev Korisnika za pružanje osnovne usluge, može biti prihvaćen i u drugom obliku, osim u formi korisničkog zahtjeva, ako je Korisnik u potpunosti naveo sve elemente za prepoznavanje tražene usluge.

Potpisivanjem korisničkog zahtjeva Korisnik prihvata Opšte uslove korištenja usluge.

Zahtjev za pružanje dodatne usluge ili izmjene postojećih usluga podnosi se u pismenom obliku na obrascu „Zahtjev za korištenje dodatne usluge ili izmjene postojećih usluga“ (u daljem tekstu: Dodatni korisnički zahtjev) koji je Softnet objavio na svojoj web stranici <http://www.softnet.ba>.

Usluge koje uključivanjem mogu prouzrokovati troškove Korisniku i/ili trećoj strani, bez preduzimanja radnje za pokretanje navedene usluge od strane Korisnika, uključuju se samo na zahtjev Korisnika.

Potpisom zahtjeva Korisnik daje svoju izričitu saglasnost Softnetu da može koristiti njegove lične podatke za potrebe vlastitih evidencija. Korisnik nadalje daje svoju saglasnost da Softnet, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, lične podatke Korisnika može obrađivati u zakonom dopuštene svrhe.

REALIZACIJA KORISNIČKOG ZAHTJEVA

Član 18.

Softnet se očituje o korisničkom zahtjevu u roku do sedam radnih dana od dana prijema korisničkog zahtjeva i pri tome može prihvatiti ili odbiti korisnički zahtjev.

Prihvatanjem korisničkog zahtjeva Softnet se obavezuje pristupiti realizaciji istog.

Korisnik može odustati od korisničkog zahtjeva bez ikakvih pravnih posljedica do momenta zaključenja Ugovora.

Softnet može odbiti Zahtjev ukoliko:

1. ne postoji tehnička mogućnost ili nije prihvaćeno ponuđeno tehničko rješenje od strane Korisnika;
2. Korisnik ne ispunjuje sve uslove za pružanje usluga, a naročito ako:
 - a) Korisnik ne dostavi potrebne identifikacione i druge dokumente u skladu sa Opštim uslovima, niti u naknadno ostavljenom roku od sedam radnih dana;
 - b) prilikom provjere se utvrdi nepostojanje platežne sposobnosti, odnosno potrebnog stepena boniteta Korisnika, za stupanje u ugovorni odnos sa Softnetom;
 - c) na zahtjev Softneta ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja (uplata depozita, avansa, bankarska garancija, kreditna kartica i sl.);
 - d) ne plati dug u skladu sa ovim Opštim uslovima;
 - e) nije dostupan na prijavljenoj adresi;
 - f) ne osigura ispravnu korisničku instalaciju, odnosno ne izvrši druge radnje u cilju stvaranja tehničkih pretpostavki za priključenje terminalne opreme, ukoliko priroda usluge zahtjeva takvu aktivnost Korisnika;
 - g) ako postoji sumnja da podnosilac zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koje pruža Softnet ili ako omogućava trećoj osobi zloupotrebu tih usluga, kao i ako podnosilac zahtjeva prikriva, odnosno ne prijavi, zloupotrebu tih usluga od strane trećih lica;
 - h) ne osigura uslove za priključenje korisničke terminalne opreme (npr. napajanje električnom energijom i sl.) za postojeće kapacitete pristupne mreže;
 - i) iz drugih razloga u skladu sa Opštim uslovima i Cjenovnikom.

UGOVARANJE PRUŽANJA/KORIŠTENJA USLUGA

Član 19.

Stupanjem na snagu Opštih uslova Softnet prihvata da zaključi međusobni ugovor o pružanju usluga sa svakim trećim licem koje prihvata i ispunjava objavljene Opšte uslove.

U postupku ugovaranja pružanja/korištenja usluga i realizacije ugovora, Softnet i Korisnik će poštovati načelo savjesnosti i poštenja. Ugovorne strane se ne mogu pozivati na bilo koju odredbu Opštih uslova čija primjena bi bila protivna ovom načelu.

Softnet zadržava pravo da uslovljava pružanje usluge ugovaranjem uplate akontacije ili davanja bankovne garancije ili davanjem od strane Korisnika drugog sredstva plaćanja u korist Softneta.

Postupak zaključivanja Ugovora pokreće Korisnik podnošenjem korisničkog zahtjeva za pružanje usluga ili prihvatanjem ponude upućene od strane Softneta.

UPOZNAVANJE SA SADRŽAJEM UGOVORA

Član 20.

Korisnik ima mogućnost prethodno dobiti, bez naplate, obrazac ugovora koji će sadržavati sve odredbe ugovora koje će se primjenjivati na pružanje usluge i koji odgovara tekstu ugovora koji će se potpisati, odnosno koji predstavlja sam taj ugovor.

Korisnik mora imati dovoljno vremena da razmotri prijedlog ugovora i saglasi se s njim.

Softnet će Korisniku dati sva pojašnjenja u vezi sa sadržajem Ugovora ili primjenom drugih odredbi kojim se tumači Ugovor.

Član 21.

Prava i obaveze iz ugovornog odnosa između Softneta i Korisnika počinju teći od dana zaključenja Ugovora.usluga započinje sa danom uključenja usluge.

Član 22.

SoftNET objavljuje u telefonskom imeniku prezime i ime, odnosno firmu pretplatnika ili njegovu organizacijsku jedinicu, broj telefona i adrese onih pretplatnika koji se tome ne protive. U telefonskom imeniku se na osnovu zahtjeva može objaviti i djelatnost, akademski, naučni ili stručni naziv naručioca.

Podaci se objavljuju i u narednim izdanjima telefonskog imenika, osim u slučaju kada se pretplatnik pismeno izjasni da ne želi daljnje objavljivanje. SoftNET će promjene važnih tehničkih, administrativnih ili podataka o pretplatniku, koji utiču na međusobni ugovor i koje je pretplatnik proslijedio najviše pet (5) radnih dana po nastanku, uvažiti pri posredovanju informacija o telefonskim korisnicima, odnosno pri davanju povratnih informacija, najkasnije pet (5) pet radnih dana po prijemu obavještenja o izmjenama.

SOftNET je obavezan osigurati da informacije iz SoftNET imenika budu uvrštene u imenik koji objavljuje barem jedan od postojećih operatora, najmanje jednom u dvije godine.

Svako zainteresovano lice može dobiti informaciju iz imenika od strane službe na telefon broj: 080 03 12 00.

Pored nabrojanih, SoftNET će izvršiti i posebne radnje:

- osigurati službu za davanje informacija iz imenika ili će osigurati da te informacije budu dostupne putem službe za davanje informacija iz imenika koju obezbjeđuje barem jedan od postojećih operatora, prema transparentnim i razumnim uslovima;
- objaviti imenik u elektronskoj formi na svojoj web stranici u takvoj formi da je moguće primijeniti programe "čitače ekrana" a u cilju omogućavanja pristupa za slijepa i slabovidna lica.
- na zahtjev dostavljaju, Agenciji besplatno a ostalim pružaocima uz odgovarajuću naplatu, imenik pretplatnika u elektronskoj formi ili on-line u svrhu pružanja informacija ili objavljivanja imenika.
- najmanje jednom u dvije godine, objaviti printani telefonski imenik u kojem će privatni i poslovni pretplatnici, kao i javne institucije, biti odvojeno uvršteni ili će osigurati da te informacije budu uvrštene u imenik koji objavljuje barem jedan od postojećih operatora;
- omogućiti da pretplatnik odluči da li će njegov broj biti dostupan u telefonskom imeniku.

MEĐUSOBNA PRAVA I OBAVEZE

Član 23.

Odnos između SoftNET-a i pretplatnika, pored važećih zakona i propisa, uređuje međusobni ugovor čiji su sastavni dijelovi OUP i cjenovnik usluga. OUP dopunjavaju i posebni dogovori među ugovornim stranama u istom ugovoru i jednako su obavezujući. Ukoliko OUP i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe ugovora.

Potpisom ugovora, pretplatnik potvrđuje da je prilikom potpisa primio sadržaj važećeg OUP i Cjenovnika, da je sa istima upoznat i da se slaže sa istima, te da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

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

SoftNET ima pravo:

- oblikovati različite vrste pristupa, odnosno paketa koji se mogu naručiti, a koji uključuju razne usluge. Sadržaj i cijene usluga su određene cjenovnikom;
- promijeniti tehničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za pravilno korištenje usluga od strane pretplatnika. O njihovom novom obliku i sadržaju SoftNET će pretplatnika obavijestiti najmanje mjesec dana prije predviđenih promjena;
- obračunavati mjesečnu pretplatu i obavljeni saobraćaj, te sve ostale ugovorene usluge po važećem cjenovniku;
- obračunati pretplatniku zatezne kamate u skladu sa važećim zakonom za svako zakašnjenje plaćanja usluga;
- uvesti određene popuste na cijenu usluge u cilju povećanja broja pretplatnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog iskorištenja resursa;
- privremeno isključiti pretplatničku opremu
- u slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu, nakon prethodnog upozorenja, obustaviti pružanje TK usluge pretplatniku;
- prenijeti prava i obaveze iz međusobnog ugovora na treće lice, uz prethodno obavještanje i saglasnost pretplatnika;
- otkazati pretplatnički ugovor u skladu sa OUP i ugovorom.

SoftNET ima obaveze:

omogućiti pristup svojim uslugama na transparentnom, objektivnom, nediskriminatorском osnovu svim zainteresovanim korisnicima u BiH kada postoji tehnička mogućnost;

- a) putem svojih usluga svakom pretplatniku omogućiti neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u BiH, 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) svim pretplatnicima pružiti ugovorenu uslugu pod istim uslovima i u skladu sa dobrim poslovnim običajima;
- c) svoje usluge pružati na ispravan način, tako da one po sadržaju i kvalitetu odgovaraju deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge;

- d) svoje usluge pružati po važećem cjenovniku;
- e) osigurati da kvalitet ponuđenih usluga bude u skladu sa propisanim standardima u BiH i sa međunarodnim standardima;
- f) osigurati djelovanje svoje mreže, odnosno pružanje svojih usluga, sedam dana u nedelji od 00:00 do 24:00 sati i otklanjati smetnje i greške u najkraćem mogućem vremenu;
- g) Osigurati službu za podršku usluge, koja će biti namijenjena i dostupna korisnicima putem besplatnog pozivnog broja 080 03 12 00.
- h) održavati 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 OUP i međusobnog ugovora;
- i) svojim pretplatnicima osigurati besplatan pristup službi hitne pomoći, policije, vatrogasaca i drugih službi uspostavljenih na temelju zakona ili propisa RAK-a;
- j) instalirati i konfigurirati terminalnu opremu, osim u slučajevima kada pretplatnik posjeduje svoju opremu;
- k) u okviru svoje Internet usluge ponuditi korisnicima mogućnost korištenja email adresa koje neće ovisiti od bilo kojeg drugog paketa usluga za koje je sačinjen ugovor između SoftNET-a i pretplatnika te koja će se nuditi po cijenama definisanim Cjenovnikom;
- l) u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravljati svaki kvar usluge koji je prouzročen greškom SoftNET-a. Takođe popravljati i kvarove usluge ili opreme koje je djelimično ili u cjelini prouzročio pretplatnik i to na račun pretplatnika i pod uslovima i odredbama koji su posebno dogovoreni između SoftNET-a i pretplatnika i to za svaki slučaj posebno;
- m) unaprijed obaviještavati pretplatnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su SoftNET-u poznate unaprijed putem web stranica te pismeno ili e-mailom, najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.
- n) u skladu sa Pravilom o upravljanju planom brojeva za telefonske usluge u BiH, na zahtjev pretplatnika, omogućiti da zadrži postojeći telefonski broj, u slučaju geografskih brojeva na geografskoj lokaciji koja se nalazi u području mrežne grupe kojoj pripada pretplatnik podnosilac zahtjeva, a u slučaju negeografskih brojeva na bilo kojoj lokaciji;
- o) pravovremeno isključiti IP pristup pretplatniku u skladu sa međusobnim ugovorom i OUP;
- p) pretplatniku, na njegov zahtjev i bez naknade, omogućiti zabranu određenih vrsta odlaznih poziva koji se naplaćuju;
- q) na zahtjev pretplatnika izvršiti promjenu paketa usluge, kada je potvrde obje ugovorne strane u ugovoru, a najkasnije u roku koji je određen za izvršenje promjena i koji je naveden u ugovoru, OUP i važećem cjenovniku;
- r) email adresa koje neće ovisiti od bilo kojeg drugog paketa usluga za koje je sačinjen ugovor između SoftNET-a i pretplatnika te koja će se nuditi po cijenama definisanim Cjenovnikom;
- s) U slučaju da se desi jedna od naprijed opisanih situacija, SoftNET će najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, pretplatnicima unaprijed najaviti tu situaciju, putem dnevnih novina koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojim web stranicama
- t) garantovati tajnost ličnih podataka pretplatnika, osim u slučajevima propisanih zakonom;
- u) (U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnicima SoftNET-a koji prestaje obavljati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne pretplatnički ugovori

koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom ISP-u prema uslovima tih ugovora.

- v) Za vrijeme proglašenja zakonom određenih posebnih stanja opasnosti, ili kada takvo stanje nije proglašeno a očito nastupe vanredne okolnosti ili opća opasnost, SoftNET će pružiti svu moguću pomoć institucijama i osobama koje su uključene u rješavanje takvih stanja, i potpuni prioritet kod pružanja usluga će dati funkcionisanju takvih službi.

Pod diskriminacijom iz stava a) ove tačke se 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.

PRAVA I OBAVEZE PRETPLATNIKA

Pretplatnik ima pravo:

a) slobodno odabrati operatora javne TK usluge i vrste ponuđenih opcija usluge;

b) promijeniti operatora javne TK usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije kad je to moguće ili određeno posebnim propisom;

c) da mu SoftNET omogući usluge centra za pomoć korisnicima gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć za efikasno korištenje usluga ili izvršiti prijavu kvarova. Centar za pomoć korisnicima je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini na besplatni telefon:

080 03 12 00.

d) Pretplatniku se omogućava pristup do IP mreže preko SoftNET mreže i telefonskog aparata. Pristup je moguć i preko informacionih vodova uz pomoć posebnih telefonskih centrala ili aparata koji omogućavaju prenos govora;

Pretplatnik ima obaveze:

a) uslugu/e koristiti na način koji je u skladu sa OUP i ugovorom i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima;

b) ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe. Pretplatnik ne smije nuditi, davati, niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa SoftNET-om bilo kojem trećem licu;

c) platiti priključenje usluge, redovno izmirivati dospjele mjesečne pretplate, naknade za ostvareni telefonski saobraćaj, te ostale naknade određene Cjenovnikom;

d) zaštititi lozinke za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe od strane trećih lica;

e) svom trošku nabaviti i instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluga;

f) osigurati da njegova terminalna oprema bude ispravna i da ispunjava sve zahtjeve koji su propisani u državi gdje se oprema koristi;

g) dobro voditi računa o SoftNET opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u SoftNET mreži 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 pretplatnika iz SoftNET mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja;

h) SoftNET-u ili njegovom ovlaštenom izvođaču omogućiti nesmetan pristup do telekomunikacijskih uređaja u mrežnoj priključnoj tački, ukoliko to bude potrebno zbog

ustupavljanja priključka, održavanja i otklanjanja eventualnih grešaka u radu usluge, ili ukoliko bude potrebno priključak odstraniti;

- i) u što kraćem vremenu, a najkasnije 5 dana od nastale promjene, na odgovarajući način obavijestiti SoftNET o bilo kakvoj promjeni ličnih, identifikacionih podataka, te podataka o promjeni adrese svog prebivališta/boravka/sjedišta, uključujući i adresu elektornske pošte, u slučajevima kada račun prima elektronskim putem, te ostalih podataka datih prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora. U protivnom, ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa pretplatnikom, smatrat će se da je dostavljanje ukupne pošte, od strane SoftNET-a uredno izvršeno;
- j) da svojim djelovanjem prilikom korištenja usluga neće onemogućiti ili praviti smetnje za normalnu upotrebu usluga drugim korisnicima,;
- k) obavljati i/ili nuditi usluge i opremu koju obezbeđuje SoftNET koje su određene ugovorom i OUP, bilo kojem trećem licu;
- l) prouzrokovati tehničke ili programske smetnje,
- m) neovlašteno pristupati informacionim sistemima ili lozinkama za pristup tim sistemima;
- n) Ukoliko usluga nije izvršena u skladu sa ugovorenim kvaliteteom korisnik ima pravo na umanjenje mjesečne pretplate. Umanjenje pretplate će se obračunati po sljedećem principu: 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 umanj cijena mjesečne pretplate i za to izda obavijest sa svim potrebnim podacima po Zakonu o PDV-u

ZAKLJUČIVANJE UGOVORA

Član 24.

Ugovor se zaključuje u pismenom obliku.

Ugovor između Korisnika i Softneta stupa na snagu danom obostranog potpisa.

Ukoliko Korisnik podnese dodatni korisnički zahtjev, ugovorni odnos će se regulisati aneksom ugovora i stupiće na snagu danom obostranog potpisivanja.

TRAJANJE UGOVORA

Član 25.

Obavezno trajanje korisničkog ugovora ne može biti duže od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada Korisnik zahtijeva duži rok korisničkog ugovora.

Ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme uz mogućnost ugovaranja obaveznog trajanja ugovornog odnosa. Period obaveznog trajanja ugovornog odnosa i početak perioda obaveznog trajanja se utvrđuje Ugovorom.

Ugovor se može zaključiti i na određeno vrijeme.

Softnet i Korisnik mogu ugovoriti pružanje/korištenje sa probnim periodom koji će se realizovati u skladu sa ugovorom.

U toku probnog perioda Korisnik ostvaruje pravo na raskid ugovora bez naknade.

U slučaju posebnih ponuda Softnet i Korisnik mogu ugovoriti i posebne oblike i rokove obaveznog trajanja ugovornog odnosa za pojedine usluge, po Cjenovniku ili pojedinačnim odlukama Softneta.

Ako tokom roka obaveznog trajanja ugovornog odnosa za ugovorenu osnovnu uslugu dođe do izmjene koja se reguliše aneksom ugovora slijedeći period obaveznog trajanja počinje teći tek nakon isteka već ugovorenog roka obaveznog trajanja ukoliko nije drugačije utvrđeno Cjenovnikom.

Ukoliko pretplatnik raskine ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, isti je obavezan platiti mjesečnu naknadu za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, s tim da će se na pretplatnika primjeniti ona opcija koja je za njega povoljnija, a što će se utvrđivati u svakom konkretnom slučaju.

Istekom ugovorenog roka, osim kada pretplatnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema općim uslovima pružanja Internet usluge, što će biti posebno uređeno samim ugovorom. Nedopuštenim se smatraju odredbe ugovora ili opći uslovi poslovanja kojima se ćutanje pretplatnika o ponudi produženja ugovora tumači kao da je data prećutna saglasnost za produženje trajanja ugovora za novi fiksni rok.

PRENOS UGOVORA

Član 26.

Ugovor na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog Korisnika, može se prenijeti na novog Korisnika pri čemu on preuzima prava i obaveze prijašnjeg Korisnika. Ukoliko u roku od 20 dana po izdavanju računa, novi Korisnik ne izmiri sve prispjele obaveze starog Korisnika, Softnet može prekinuti pružanje usluga po ugovoru ili jednostrano otkazati ugovor.

Prenos ugovora se uređuje ugovorom kojim su određena prava i obaveze iz međusobnog ugovora.

PROMJENA PODATAKA

Član 27.

Korisnik se obavezuje da će o svakoj promjeni podataka obavijestiti Softnet pismenim putem, najkasnije 15 dana od dana nastanka promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavješćavanja o promjenama, padaju na teret Korisnika. Softnet uvažava promjene od dana dospjeća pismenog obavješćenja i uvažava ih u prvom sljedećem obračunu usluga, a nikako promjenu ne obračunava unazad.

PROMJENA UGOVORENIH USLUGA

Član 28.

Korisnik može zahtjevati promjenu ugovorenih usluga dolaskom u prostorije Softnet, putem e-maila ili putem pisma, poslanog na adresu Softneta. Softnet zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

Rok za izvođenje promjene je do 15 dana od datuma kada Korisnik zahtijeva promjenu. Promjena se izvodi prvog dana narednog obračunskog perioda.

Softnet počinje zaračunavati cijenu za promjenjeni korisnički paket sa danom uspješnog izvođenja promjene.

U slučaju da promjenu nije moguće napraviti, Softnet je o tome dužan obavijestiti Korisnika.

Softnet izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev Korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju novim ugovorom ili aneksom ugovora najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjena i koji je naveden u ugovoru, te u važećem cjenovniku.

Međusobni ugovor se može promijeniti samo na jedan od sljedećih načina:

- a) zamjenom starog ugovora za novi, koji su potpisali ovlaštene zastupnici obje ugovorne strane.
- b) zaključenjem Aneksa ugovora, koje su potpisali ovlaštene zastupnici obje ugovornih strana.

PODRŠKA KORISNICIMA

Član 29.

Podrška korisnicima podrazumijeva informisanje Korisnika, rješavanje zahtjeva, žalbi i podršku pri uspostavljanju i korištenju TK usluga. Podrška korisnicima se pruža putem Kontakt centra, tehničkih službi, ovlaštene web stranice, e-maila, pošte ili na drugi način.

TEHNIČKI USLOVI PRIKLJUČENJA

Član 30.

Priključenje na Softnet mrežu može izvesti samo Softnet ili njegov ovlaštene izvođač.

Priključenje terminalne opreme, odnosno druge potrebne pripremne radnje, može u cjelosti izvesti sam Korisnik, a na zahtjev Korisnika te poslove može obaviti i Softnet, odnosno izvođač kojeg ovlasti Softnet.

Ukoliko Korisnik odustane od ugovora prije nego što se završi priključenje, a Softnet je do tada već izveo određene pripremne radnje, Korisnik je dužan izmiriti troškove prema Softnet za obavljene posao.

Rok za uspostavljanje usluga Softneta je do 7 dana od trenutka kada obje ugovorne strane potpišu ugovor. Ukoliko je predviđeno plaćanje priključka, Softnet priključenje obračunava istog dana kada su naručene usluge, bez obzira na to da li će Korisnik upotrebljavati naručene usluge.

Korisnik smije koristiti usluge upotrebljavajući isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima sa područja radijske i terminalne opreme, te elektromagnetne kompatibilnosti, i koja je propisno označena.

Softnet ne odgovara za bilo kakvu štetu nastalu zbog upotrebe opreme ili uređaja koji nisu u skladu sa relevantnim standardima ili koji nisu namjenjeni za upotrebu u povezivanju sa uslugama iz ovog ugovora.

Terminalna oprema koju po ovom ugovoru obezbjeđuje Softnet, ostaje u vlasništvu Softneta i nakon prekida ovog ugovora ukoliko Korisnik nije otkupio određeni dio opreme od Softneta.

Softnet ili njegov ovlaštene izvođač održavaju terminalnu opremu koju je Softnet obezbjedio po ovom ugovoru. U slučaju oštećenja opreme prouzrokovanog nepravilnim korištenjem ili mehaničkog oštećenja, Korisnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme ukoliko je nije moguće popraviti.

Softnet ili njegov ovlaštene izvođač je po ovom ugovoru dužan Korisniku omogućiti upotrebu izabranih usluga tako što će:

1. instalirati potrebnu opremu i izabrane usluge,
2. uspostaviti vezu između Korisnika i Softnet mreže uz provjeru brzine pristupa do Softnet mreže.

Računa se da je uspostavljanje usluga Softnet uspješno ukoliko se uspješno uspostavi testno povezivanje između Korisnika i Softnet mreže.

Povezivanje mora biti izvedeno brzinom pristupa koja je definisana izabranim korisničkim paketom. Računa se da uspostavljanje usluge nije uspješno ukoliko iz bilo kojeg razloga na koji Softnet nema uticaja (tehnička ograničenja) izabrane usluge nije moguće uspostaviti.

U slučaju neuspješnog uspostavljanja usluge, Softnet predlaže Korisniku uspostavljanje korisničkog paketa u skladu sa tehničkim mogućnostima koje su ustanovljene prilikom testiranja. U slučaju da Korisnik ne prihvati ponuđeni paket, Softnet će pismeno obavijestiti Korisnika o odustajanju od ugovora.

IZDAVANJE RAČUNA

Član 31.

Softnet korisnicima ispostavlja mjesečne račune za obavljene Usluge i za druge naknade u skladu sa Cjenovnikom, sa rokom dospijea navedenim na računu.

Obračun troškova vrši se posljednjeg dana obračunskog perioda (posljednjeg dana u mjesecu).

Račun se dostavlja putem pošte.

Račun za obavljene TK usluge sadrži sve potrebne podatke koji Korisniku omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna, rok za plaćanje računa, naznaku datuma do kojeg je Korisnik dužan izvršiti plaćanje duga po prethodnim računima ukoliko isti postoji, uslove i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke Službe za podršku korisnicima na broj telefona 080 03 12 00.

Softnet je dužan ispostaviti Korisniku račun za pruženu uslugu u roku od deset dana od dana nastanka dužničko-povjerilačkog odnosa.

Softnet zadržava pravo da račun za usluge koje su pružene, a koje iz objektivnih razloga nije bilo moguće fakturisati u roku iz prethodnog stava, ispostavi i po isteku roka utvrđenog prethodnim stavom.

Korisnik je dužan platiti račun u roku od dvadeset i pet dana od dana nastanka dužničko-povjerilačkog odnosa.

PRIGOVORI NA RAČUN

Član 32.

Korisnik ima mogućnost, u slučaju neslaganja sa količinom ili vrstom usluga koje su mu zaračunate, da u roku od 8 dana po prijemu računa pošalje pismeni prigovor sa obrazloženjem na adresu preduzeća Softnet.

Ukoliko Korisnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora.

U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za odlučivanje ili je potrebno dodatno proučiti određene okolnosti, odnosno provjeriti dejstva koja bi mogla uticati na odluku, Softnet o tome obavještava Korisnika koji ulaže prigovor, u roku od 8 dana po prijemu prigovora.

Prigovor ne odlaže plaćanje spornog dijela računa.

Softnet odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti zahtjev, i najkasnije 10 dana od dana primanja zahtjeva pismeno obavještava Korisnika o svojoj odluci.

Ukoliko Softnet odluči prihvatiti reklamaciju na izdani račun ili način obračunavanja, Softnet Korisniku vraća sve pretplaćene iznose koji su predmetom reklamacije. Softnet vraćanje svih pretplaćenih iznosa izvršava u roku od 15 dana nakon donošenja odluke.

ODREDBE O RJEŠAVANJU REKLAMACIJA I PRITUŽBI

- 1) SoftNET je dužan rješavati reklamacije i pritužbe korisnika usluge na način koji odredi općim uslovima poslovanja i u skladu s pravilima koje propiše Agencija.
- (2) SoftNET će učiniti dostupnim na svojoj web stranici, kao i prodajnim mjestima usluge, odgovarajući link, ili barem jedan printani primjerak „Pravila o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacijske usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije“ („Službeni glasnik BiH“, broj 61/12), a također će na svakoj negativnoj odluci po reklamaciji ili pritužbi korisnika usluge naznačiti korisniku gdje se može upoznati s uslovima za podnošenje pritužbe Agenciji.
- (3) Izuzev u obimu koji je propisan stavom (2) ovog člana SoftNET će svojim odlukama po reklamacijama ili pritužbama korisnika neće poučavati korisnike da je dozvoljena žalba protiv takve odluke pred Agencijom, odnosno da se trebaju obratiti Agenciji.

Pretplatnik u sljedećim slučajevima može RAK-u podnijeti pritužbu:

- a) ukoliko SoftNET ne pruža svim korisnicima pristup svojim javno oglašanim telekomunikacionim uslugama na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorskom osnovu i u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima;
- b) ukoliko SoftNET putem svoje usluge ne omogućava da svaki pretplatnik njegove usluga putem te usluge ima neograničen pristup bilo kojem drugom takvom korisniku u Bosni i Hercegovini;
- c) ukoliko SoftNET ne štiti interese svih pretplatnika telekomunikacionih usluga, u smislu dostupnosti tih usluga, njihovog kvaliteta i cijena;
- d) ukoliko nivo kvaliteta u pružanju telekomunikacionih usluga i telekomunikacione opreme nije u skladu sa važećim standardima, kao i karakteristikama usluge koju reklamira SoftNET;
- e) ukoliko cijene telekomunikacionih usluga nisu transparentne i nediskriminatorne;
- f) ukoliko SoftNET ne sačini pisani ugovor prije početka pružanja usluge, a takav ugovor sa pretplatnikom je obavezan;
- g) ukoliko je SoftNET promijenio uslove koji za posljedicu imaju promjenu sadržaja ugovora i iste nije objavio u odgovarajućem obliku najmanje mjesec dana prije stupanja na snagu iz kog razloga pretplatniku nije bilo omogućeno da raskine ugovor povodom nastupajuće promjene;
- h) ukoliko SoftNET ne vodi imenik pretplatnika javne telefonske usluge i na zahtjev daje podatke iz takvog imenika,
- i) ukoliko SoftNET na zahtjev pretplatnika nije isključio njegov broj iz imenika pretplatnika javne telefonske usluge.
- j) ukoliko SoftNET ne pruža telekomunikacionu uslugu, odnosno ukoliko je pruža suprotno ugovorenim uslovima;
- k) iz drugih razloga koji nisu propisani ovim članom, pod uslovom da se u predhodnom postupku dokaže primjenjivost takvih razloga na konkretnu uslugu kao i nadležnost Agencije za rješavanje takvih pitanja.

Postupak rješavanja pritužbi pretplatnika na javne telekomunikacione usluge regulisan je Pravilom 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava RAK (Sl.Glasnik, br: 36/12).

Prema označenom Pravilu postupak rješavanja pritužbi pretplatnika se ne može pokrenuti radi: utvrđivanja međusobnih finansijskih potraživanja među stranama i detalja tih potraživanja; utvrđivanja ispravnosti obračuna usluge; utvrđivanja drugih obligaciono-pravnih odnosa među stranama i detalja koji se ne tiču propisa o telekomunikacijama i uslova dozvola; odlučivanje o pravnim stvarima koje nisu uređene propisima o telekomunikacijama ili su očigledno predmet primjene drugih važećih propisa; utvrđivanja stvari koje su u isključivoj nadležnosti suda ili druge institucije. U slučaju negativne odluke RAK-a, pretplatnik ima pravo da se radi ostvarenja svojih zahtjeva tužbom obrati nadležnom sudu.

PRIVREMENO ISKLJUČENJE

Član 33.

Softnet može privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu, i to:

- a) ako korisnički uređaj ili instalacija nije ispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 10 dana,
- b) ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti korisničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće korisničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je Korisnik upozoren pismenim putem – do 15 dana,
- c) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni korisnički terminalni uređaji ili na korisničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora - do otklanjanja smetnji,
- d) ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni korisnički uređaji, do završetka radova,
- e) ako Korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i
- f) ako Korisnik ili drugo lice s korisničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.

Softnet je obavezan u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg Korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog isključenja.

Softnet je obavezan Korisniku na njegov zahtjev, isključiti terminalnu opremu jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje korisničkog odnosa. U uslovima poslovanja Softnet može utvrditi i duži rok mirovanja prema zahtjevu Korisnika. Mirovanje korisničkog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka.

Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme iz ovog člana koje se odnosi na tačke c) i d) korisna se umanjuje ukoliko je isključenje trajalo duže od 24 sata.

Softnet će izvršiti ponovno uključenje privremeno isključene korisničke terminalne opreme, ukoliko prestanu razlozi za njeno isključenje. U slučaju isključenja koje se odnosi na tačke b), e) i f) Korisnik je dužan platiti troškove ponovnog uključanja u skladu sa cjenovnikom.

Isključenje usluge

SoftNET može jednostrano prekinuti pružanje usluga i raskinuti ugovor o korištenju usluga bez otkaznog roka u slučaju:

- 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.

e) kada pretplatnik i nakon opomene ozbiljno krši ugovor ili odredbe OUP nepridržavajući se tačke 3.4. Obaveze pretplatnika;

f) ako pretplatnik ozbiljno ošteti ili otuđi opremu u vlasništvu SoftNET-a;

g) ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi SoftNET ili njegov ovlašteni izvođač, ukoliko smetnje na mreži izviru iz priključne tačke na lokaciji pretplatnika, ni 5 dana od prijema pismene opomene;

h) dopušta i/ili se služi davanjem pristupa uslugama na korištenje trećim licima;

i) pretplatnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja SoftNET-a;

j) smrću pretplatnika odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika;

k) pretplatnik ne obavijesti SoftNET o promjeni podataka koji utiču na pretplatnički ugovor 5 dana nakon prijema pismenog upozorenja SoftNET-a.

Pored prednjih razloga, pretplatnički ugovor može prestati na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaza pretplatničkog ugovora.

Sa prekidom pretplatničkog ugovora, prekidaju se međusobna prava i obaveze između SoftNET i pretplatnika, osim za nepodmirene obaveze.

Nakon prestanka važenja međusobnog ugovora pretplatnik je dužan, najkasnije 7 dana po prestanku važenja ugovora, u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora, uključujući i povrat terminalne opreme, koja je u isključivom vlasništvu SoftNET-a. U slučaju kada pretplatnik ne izvrši povrat opreme, SoftNET zadržava pravo da istom ispostavi račun u skladu sa tačkom 3.4. stav o) i p).

Pretplatnik može pismeno prekinuti ugovor bilo kada uz poštovanje otkaznog roka od 15 dana. Otkazivanje ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljeno lično, faxom, e-mailom ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje. SoftNET zadržava pravo izvršiti dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan, isti odbije.

U slučaju pismenog zahtjeva za raskid ugovora, SoftNET je obavezan omogućiti raskid ugovora u roku od 15 dana od dana u kojem je raskid tražen, bez obzira na postojanje duga na strani pretplatnika.

Ukoliko pretplatnik raskine ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, isti je obavezan platiti mjesečnu naknadu za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, s tim da će se na pretplatnika primjeniti ona opcija koja je za njega povoljnija, a što će se utvrđivati u svakom konkretnom slučaju.

Ukoliko pretplatnik ADSL usluge raskida ugovor prije isteka ugovorenog obaveznog perioda trajanja od 12 (dvanaest) mjeseci, obavezan je SoftNET-u daplati jednokratnu naknadu za prijevremeni raskid ugovora u skladu sa važećim Cjenovnikom pretplatniku su nepromijenljivi, osim u situaciji kada se smatra da su novi uslovi ugovora apsolutno povoljniji po pretplatnika.

U slučaju da pretplatnik, prije isteka obaveznog trajanja ugovora, pismeno ne raskine pretplatnički ugovor, smatra se da je ugovor produžen na neodređeno vrijeme. U ovom slučaju ugovor se može raskinuti slanjem pismene obavijesti, uz poštovanje otkaznog roka od 15 dana.

U slučaju izmjene uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za pretplatnike, postojeći pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane pretplatnika, 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.

Bilo koja od ugovornih strana može, u slučaju kršenja obaveza iz ugovora koji su materijalno dokazivi, otkazati međusobni ugovor u pismenom obliku bez otkaznog roka, ukoliko se strane pismeno ne dogovore drugačije.

RASKID KORISNIČKOG UGOVORA

Član 34.

Softnet ima pravo raskinuti korisnički ugovor:

- a) ako Korisnik ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,
- b) ako Korisnik ne otkloni neispravnosti 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, i
- d) ako Korisnik ne izmiri dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

Otkazivanje ugovornog odnosa dostavlja se ugovornoj strani u pismenom obliku dostavljeno lično sa potvrdom prijema ili poštom sa potpisanom povratnicom. Softnet zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan i isti odbije.

Ukoliko su ugovorne strane zaključile ugovor sa obaveznom dužinom trajanja ugovora (12/24 mjeseca), Korisnik može raskinuti ugovor u bilo koje vrijeme, uz obavezu plaćanja naknade (penala) za prijevremeni raskid što je definisano u korisničkom ugovoru.

Korisnik ima pravo raskinuti Ugovor bez plaćanja naknade u slučaju promjene Ugovora, Cjenovnika, Opštih uslova u roku od 30 dana od dana objave izmjena Cjenovnika i/ili drugih odredbi ugovora.

Otkaz ugovora počinje važiti sa prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je Softnet primio važeći pismeni otkaz.

Bilo koja od ugovornih strana može, u slučaju kršenja obaveza iz ugovora koji su materijalno dokazivi, otkazati međusobni ugovor u pismenom obliku bez otkaznog roka, ukoliko se strane pismeno ne dogovore drugačije.

Korisnik je dužan u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora. Ukoliko Korisnik ne omogući da Softnet izvede isključenje, dužan je do dana izvođenja isključenja izmiriti svoje obaveze kao da je priključen.

Korisnik je dužan da najkasnije u roku od 7 dana od dana prekida međusobnog ugovora vratiti svu opremu koju je za pružanje usluga obezbijedio Softnet. Ukoliko Korisnik u određenom roku ne vrati opremu koju je po ugovoru primio za korištenje usluga, u neoštećenoj i originalnoj ambalaži, uključujući i svu prateću dokumentaciju, te neoštećenu naljepnicu serijskog broja, odnosno bar koda, Softnet zaračunava ugovornu kaznu i vrijednost opreme po važećem cjenovniku.

Nakon prekida ugovora, ugovorne strane su dužne izmiriti međusobne obaveze u roku od 7 dana od dana prekida ugovora.

PRIGOVORI NA POSTUPKE I ODLUKE SOFTNETA

Član 35.

Korisnik ima pravo uložiti pismeni prigovor na sve odluke i postupke Softneta. Prigovor se mora uložiti 15 dana od dana kada je nastala sporna odluka ili postupak. Računa se da je prigovor pravovremen ukoliko je poslan poštom preporučeno zadnji dan isteka roka. Ukoliko rok ističe u subotu, nedelju, praznik ili neradni dan, smatra se pravovremenim ukoliko je uložena prvog radnog dana. Softnet o prigovoru Korisnika odlučuje na temelju dokumentacije, a može Korisnika pozvati i na razgovor.

Ukoliko Softnet u roku od 15 dana po prijemu prigovora ne donese odluku o njemu, Korisnik može uložiti prigovor RAK-u u skladu sa odredbama Dozvole za pružanje internet usluga.

ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Član 36.

Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzročila i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani. Odgovorna strana dužna je nadoknaditi štetu u dokazanom stvarnom iznosu.

Softnet ne odgovara za bilo kakve gubitke, oštećenja, otuđenja ili promjene opreme i podataka koje Korisnik šalje, prima, prosljeđuje ili čuva u okviru privatne ili javne mreže.

Softnet ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa ugovorenim uslugama, ukoliko se pristup vrši preko infrastrukture koja je pod nadzorom i upravljanjem trećih lica.

Odmah kada Korisnik sam prepozna, ili kada mu Softnet dokaže bilo kakvu štetu koja je Softnetu nanešena zbog krivice Korisnika, Korisnik je dužan u roku od 15 dana uplatiti Softnetu odgovarajući iznos na račun Softneta u skladu sa uslovima koja su određena ugovorom i Opštim uslovima.

ODGOVORNOST I VIŠA SILA

Član 37.

Softnet nije odgovoran ako dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenja brzine prenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje Softnet nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. Softnet ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa Softnet mreži. Softnet neće biti odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole Softneta i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste Softnet.

Softnet se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti Korisnika na najbrži i najefikasniji način. Softnet se obavezuje da, po prestanku djelovanja više sile, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru.

Softnet 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 Korisnika ili pristupnoj mreži sve dok traje prekid.
- b) prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja/korištenja usluge, sve dok traje prekid.

POSEBNE OBAVEZE SOFTNETA

ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA

Član 38.

Softnet će uspostavljati i primjenjivati odgovarajuće mjere za zaštitu maloljetnih lica u skladu sa zakonskim propisima i odlukama i propisima Agencije.

ZAŠTITA OD PREKOMJERNE POTROŠNJE

Član 39.

U svrhu zaštite Pretplatnika od prekomjerne potrošnje SOFTNET će nadzirati uobičajeno ponašanje pretplatnika u vezi sa upotrebom telekomunikacijskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neobičajenom i iznenadnom povećanju troškova korištenja tih usluga.

U slučaju da se analizom poziva utvrdi neobičajene potrošnja, pretplatnik se poziva telefonski, kako bi se utvrdilo da se radi o legitimnim pozivima ili o zloupotrebi i prijeveri na IP telefonskom sistemu.

Procedura za utvrđivanje neobičajene potrošnje kod usluge fiksne telefonije na SOFTNET sistemu sastoji se u tome da se svakog dana u određenom vremenskom periodu kontroliše potrošnja pretplatnika za određeni dio dana i/ili za prethodni dan. Ako je potrošnja pretplatnika u pomenutom vremenu veća od cifre koja je u sistemu unesena kao cifra za upozorenje, a ona najčešće ima iznos dvije mjesečne fakture, korisniku kao i Operateru se šalje email da je unesena cifra za upozorenje prekoračena.

Kod procedure za utvrđivanje neobičajene potrošnje pretplatnik se blokira nakon što se putem telefonskog kontakta sa pretplatnikom utvrdi da je do prekomjerne potrošnje došlo zbog zloupotrebe i prijeveri na IP telefonskom sistemu pretplatnika, ali se trenutni pozivi odnosno sesije ne raskidaju dok to pretplatnik sam ne uradi. Cifra za upozorenje koju ima pretplatnik je obično dvostruka vrijednost njegovog prosječnog mjesečnog računa, osim u slučajevima kad pretplatnik zatraži drugačije što se definiše pretplatničkim ugovorom ili aneksom istog.

Procedura za utvrđivanje prekoračenja ugovorenog transfer limita internet usluge sastoji se tome da se na dnevnoj bazi provjerava prekoračenje ugovorenog transfer limita za tekući mjesec. U slučaju prekoračenja ugovorenog limita, korisniku se automatski šalje mail, kojim se upozorava da je prekoračio limit i da će mu se dodatni telefonski saobraćaj obračunati po cijenama iz važećeg SOFTNET Cjenovnika. Mail upozorenja se šalje samo u slučaju kada SOFTNET raspolaže informacijom o korisnikovoj kontakt email adresi. U ovom slučaju korisnici se ne isključuju automatski, niti se ne kontaktiraju putem telefona.

TAJNOST TELEKOMUNIKACIJE

Član 40.

Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Član 41.

Softnet za prenos podataka u cjelini ili većem dijelu koristi za svoje djelovanje javnu mrežu Internet i mreže koje su pod nadzorom trećih lica. Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavku. Softnet prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija.

Softnet se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, bez prethodnog dopuštenja, neće razotkriti nikakve podatke, privatne ili drugačije, trećim licima, osim ako bi to bilo potrebno u slučaju važećih zakona i propisa BiH.

POLITIKA PRIVATNOSTI

Član 42.

Softnet preduzima sve neophodne mjere u cilju zaštite privatnosti, povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od Korisnika.

Izjava o privatnosti i sigurnosti podataka

SoftNET se obavezuje držati u tajnosti lične podatke svih pretplatnika prikupljenih prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora, a pomoću koji se osoba može identifikovati. Ova obaveza se ne odnosi na podatke koji su u momentu zaključenja pretplatničkog ugovora već bili poznati javnosti i koji sami po sebi nisu tajni. Lični podaci pretplatnika se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju razotkriti ni jednom trećem licu, osim u slučajevima predviđenim važećim zakonima i propisima RAK-a.

Lični podaci pretplatnika se mogu privremeno proslijediti finansijskim institucijama radi provjere platežne sposobnosti pretplatnika, te pravnim osobama registrovanim za posredovanje u naplati potraživanja, a u cilju ispunjenja ugovornih obaveza, a sve na temelju člana 6. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

SoftNET i pretplatnik dužni su čuvati povjerljive informacije i podatke do kojih dođu prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora. Obje strane dužne su obezbijediti da se te informacije ne zloupotrijebe.

SoftNET 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 prethodnoj tački mogu uticati na narušavanje privatnosti. SoftNET prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koja bi bila veće od uobičajene u PSTN mreži.

SoftNET garantuje slobodu i tajnost prenosa podataka i razgovora u okviru SoftNET mreže, u skladu sa važećim propisima, osim u slučajevima propisanim zakonom. S obzirom da prenos podataka putem javne telekomunikacijske mreže nije 100% siguran, SoftNET ne može garantovati sigurnost za podatke koji su preneseni tim putem, kao i za podatke koje primi treća strana. Međutim, SoftNET će provest sve razumne zaštitne mjere kojima će smanjiti rizik zloupotrebe na minimum.

SoftNET se obavezuje poštovati privatnost svojih pretplatnika i niti u jednom slučaju, bez prethodnog dopuštenja, neće razotkriti nikakve podatke, privatne ili drugačije, trećim licima, osim ako bi to bilo potrebno u slučaju važećih zakona i propisa BiH.

U slučaju dokazane povrede privatnosti drugog lica ili tajnosti telekomunikacije izvršene od strane pretplatnika, SoftNET ima pravo raskinuti ugovor sa pretplatnikom bez poštivanja otkaznog roka te mu obustaviti pružanje usluge.

U cilju zaštite podataka koje pretplatnik prenosi, a u slučaju da SoftNET oprema podržava mogućnost zaštite prenosa podataka odnosno enkripciju podataka, SoftNET će obavijestiti pretplatnika o toj mogućnosti. U slučaju da pretplatnik zahtijeva prilagodbu opreme za zaštitu prenosa podataka, to će mu se omogućiti uz plaćanje naknade koja će se određivati u svakom pojedinom slučaju u dogovoru sa pretplatnikom i važećim cjenovnikom.

SoftNET prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona i u skladu sa propisima i dozvolama dodjeljenim od RAK-a. O tome će operator dati generalnu napomenu pretplatniku usluge kojom će ga upoznati s mogućnosti zakonitog prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacije.

SoftNET će na zahtjev nadležne institucije i u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja telekomunikacija na način utvrđen posebnim propisima. Detalji ovih funkcija su povjerljive informacije i s njima SoftNET postupa na način propisan posebnim propisima.

SoftNET neće brisati, modifikovati, niti razgledati sadržaj telekomunikacije i koristiti to u bilo koje svhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za spriječavanje zloupotrebe telekomunikacija ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacijske usluge i pretplatnika usluge. Za potrebe odgovarajućeg zakonom propisanog postupka, pristup podacima o telekomunikacijskom saobraćaju i sadržaju telekomunikacije može se osigurati sudu ili drugoj nadležnoj instituciji.

II POSEBNE ODREDBE OUP

Posebnim odredbama OUP se regulišu specifičnosti pojedinih SoftNET usluga, koje su karakteristične samo za te usluge.

USLUGA TELEFONIJE

Član 43.

Pretplatnik može odabrati uslugu telefonije pojedinačno ili u paketu sa internet uslugom zavisno od vrste pristupa internetu. SoftNET će pretplatniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga, a koje su tehnički izvodljive na SoftNET mreži. Pretplatnik može uz osnovne usluge pismeno zahtijevati i dodatne usluge koje su određene u ponudi, koje se istom zaračunavaju u skladu sa važećim cjenovnikom.

Uslov za korištenje usluge fiksne telefonije je realizovan internet priključak, pri čemu pretplatnik nije obavezan da koristi SoftNET-ovu internet uslugu, već može koristiti internet uslugu i od strane nekog drugog licenciranog internet provajdera.

SoftNET telefonska usluga podržava prikaz i zabranu prikazivanja broja pozivaoca, pozivanog broja ili priključka u vezi.

Član 44.

SoftNET prilikom priključivanja SoftNET IP Tel usluge, prema zahtjevu i potrebama korisniku dodjeljuje jedan ili više brojeva iz numeracionog opsega brojeva koje je društvu SoftNET za upotrebu dodijelio RAK.

SoftNET može promijeniti korisniku broj:

- na zahtjev korisnika ukoliko to dopuštaju tehničke mogućnosti i u okviru dodijeljenih brojeva,

- ukoliko dođe do promjene brojeva koje je SoftNET-u dodijelio RAK,
- ukoliko je to hitno potrebno iz tehničkih razloga (nadogradnja mreže, promjena tehnologije,
- osavremenjivanje mreže, optimizacija mreže).

O predviđenoj promjeni broja korisnika, SoftNET korisnika obavještava pismeno najmanje 15 dana unaprijed. Na zahtjev korisnika, SoftNET će za pozive na prijašnji broj korisnika, namjestiti IVR servis sa informacijom o novom telefonskom broju. U slučaju prekida ugovora između korisnika i SoftNET-a iz bilo kojeg razloga, brojevi koji su bili dodijeljeni korisniku, dodijeljuju se na korištenje drugim korisnicima po isteku 3 mjeseca od prvog dana slijedećeg mjeseca u kojem je ugovor sa naručiocem raskinut.

ENOSIVOST BROJEVA

OPIS USLUGE

Član 45.

Usluga prenosivosti broja omogućava pretplatniku da promijeni postojećeg operatera davaoca usluge u javnoj fiksnoj telefonskoj mreži i postane pretplatnik SoftNET-a i pritom zadrži svoj postojeći Zahtjev za prenos broja se ujedno smatra i kao Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa te nije potrebno potpisivati naknadno ugovor.

POSTUPAK PRENOSA BROJA

Član 46.

Pretplatnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da SoftNET-u kao primaocu broja podnese propisani pismeni zahtjev i priloži odgovarajuće dokumente. Obzirom da SoftNET posluje samo sa pravnim subjektima SoftNET će zahtjevati da pored zahtjeva dostavi i slijedeću dokumentaciju:

Potvrdu o izmirenim dugovanjima operatera davaoca broja za usluge koje su korištene, a koje su vezane za telefonski broj koji je predmet prenosa

- Kopiju ID/PDV broja (ovjerenu u Opštini)
- Ovjerenu punomoć u slučaju da Pretplatnik ne podnosi lično
- Zahtjev
- Prvu stranu izvoda iz sudskog registra

Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa Pretplatnik kod operatera davaoca broja. Pretplatnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih komunikacijskih usluga prema davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu primaoca broja. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnositelj zahtjeva postaje Pretplatnik SoftNET-a te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečnog računa vršiti na račun SoftNET-a.

OTKAZIVANJE ZAHTJEVA ZA PRENOS BROJA

Član 47.

Nakon što je SoftNET operateru davaocu broja uputio nalog za prenos, Pretplatnik ne može zatražiti otkazivanje zahtjeva za prenos broja, osim ukoliko dokaže da je operateru davaocu broja prethodno podnio pismenu izjavu o raskidu pretplatničkog odnosa.

Rok do kada Korisnik može odustati od zahtjeva za prenos broja, je najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa broja o čemu Korisnik mora podnijeti pismenu izjavu o odustajanju od zahtjeva.

SMETNJE U POSTUPKU PRENOSA BROJA

Član 48.

SoftNET će u svojstvu operatera primaoca broja omogućiti Pretplatniku uslugu prenosivosti telefonskog broja ako za to postoji tehnička mogućnost, i ako ne postoje slijedeće smetnje da se njegov zahtjev odbije:

- Zahtjev se može odbiti u slučaju postojanja duga podnosioca zahtjeva za korištenje neke druge SoftNET usluge.
- Ako podneseni zahtjev sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmireni dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku
- Ako podnosilac zahtjeva nije nosilac prava korištenja broja za koji se traži prenos, niti je punomoćnik nosioca tog prava
- Ako je broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenos privremeno isključen
- Ako se tokom realizacije prenosa broja ustanovi zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenos, za vrijeme dok se ne odluči o takvoj zloupotrebi i daljem pravu na korištenje broja.
- Ako se zahtjev za prenos brojeva odnosi na brojeve koji su istovremeno iskorišteni u mrežama više od jednog operatera za usluge posebne namjene;
- Ako su brojevi iz fiksne javne telefonske mreže pojedinačni brojevi u ISDN seriji ili jedan od brojeva u PBX BRA ISDN seriji;
- Ako su brojevi bili aktivni u pretplatničkim grupama brojeva u vlastitoj mreži operatera za direktnu komunikaciju u njihovoj mreži, ne mogu se razdruživati, nego se mogu prenositi isključivo u sklopu grupe takvih brojeva. Ovaj princip se primjenjuje i u slučaju kada se grupa takvih brojeva prenosi nazad na izvornog nositelja numeracije;
- Ako se broj ili više brojeva koji se žele prenijeti već nalaze u postupku prenosa, odnosno ako je već ranije negdje pokrenut zahtjev za prijenos tih brojeva prema drugom operateru.
- U slučaju da se pojavi jedna od navedenih smetnji u prenosu broja, SoftNET će pismeno obavijestiti podnosioca zahtjeva o istim, te uputiti ga na način otklanja istih uz naveden vremenski rok. Ako pretplatnik u datom roku ne otkloni evidentirane smetnje, SoftNET će takav zahtjev odbiti.

ROKOVI I REALIZACIJA PRENOSA TELEFONSKOG BROJA

Član 49.

U slučaju da ne postoje smetnje, definisane tačkom 24. OUP-a, operator davalac broja provest će bez odgađanja postupak prenosa zatraženog broja na primaoca broja. Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određeno ugovorom zaključenim između pretplatnika i SoftNET-a u vremenu od 13,00 do 16,00 sati.

Proces prenosa broja zapocinje u momentu kada korisnik podnese zahtjev za prenos broja operatoru kod kojeg se želi prenijeti broj, osim ako naknadno ne budu utvrđeni razlozi nemogućnosti ili kašnjenja prenosa broja, a o postojanju istih SoftNET nije znao niti morao da zna u momentu zaprimanja zahtjeva za prenos broja.

Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određen ugovorom zaključenim između pretplatnika i operatera primatelja broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između pretplatnika i operatera primatelja broja.

GOVORNO UPOZORENJE

Član 50.

Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim brojevima operater javne fiksne ili mobilne telekomunikacione mreže u kojoj započinje poziv dužan je prije uspostave poziva izvijestiti pozivaoca govornom porukom o telekomunikacionoj mreži u koju je prenesen pozvani broj i jediničnoj cijeni tog poziva.

Operater javne fiksne ili mobilne telekomunikacione mreže će na pismeni zahtjev nosioca prava telefonskog broja pozivatelja isključiti govorno upozorenje.

SoftNET će svojim korisnicima omogućiti jasnu prepoznatljivost cijena poziva prema prenesenim telefonskim brojevima.

Na zahtjev pretplatnika telefonskog broja, SoftNET će uključiti govornu poruku i zvučni signal.

Usluga uključivanja govorne poruke i zvučnog signala je besplatna, a SoftNET će omogućiti podnošenje zahtjeva za njihovo uključivanje i putem elektronske komunikacije.

Govorna poruka ne može biti duža od 4 sekunde. Sve Informacije o načinu dobijanja informacija o prenesenim brojevima, kao i cijenama poziva, korisnici mogu dobiti putem zvaničnih web stranica SoftNET-a i pozivom na besplatni broj 080 03 12 00.

SoftNET je obavezan dva puta tokom kalendarske godine obavještavati svoje pretplatnike, uz telefonski račun ili SMS porukom, o mogućnosti podnošenja zahtjeva za uključivanje govorne poruke i zvučnog signala.

Govorna poruka će po potrebi biti regulisana u skladu sa važećim Pravilom o prenosivosti brojeva.

PRENOS BROJA U MREŽU DRUGOG OPERATERA IZ MREŽE SOFTNET-A

Član 51.

Proces prenosa broja iz mreže SoftNET-a započinje u momentu kada pretplatnik podnese zahtjev za prenos broja kod drugog operatora što se ujedno smatra "Zahtjevom za raskid ugovornog odnosa" kod SoftNET-a. Raskid ugovornog odnosa podrazumijeva isključenje predmetne usluge i obračun svih obaveza po ugovoru u skladu sa OUP-om i potpisanim Ugovorom.

Po prijemu zahtjeva od strane drugog operatora, SoftNET pristupa provjeri da li je broj prenosiv kao i validnosti podataka navedenih u zahtjevu uključujući i da li pretplatnik ima izmirenja dugovanja prema SoftNET-u.

Na zahtjev pretplatnika, SoftNET će izdati potvrdu o izmirenju dugovanja prema SoftNET-u u skladu sa cjenovnikom, kao i u roku predviđenom za izdavanje iste.

SoftNET nije obavezan omogućiti prenos broja iz mreže SoftNET-a u slučaju smetnji u postupku prenosa broja navedenih u tački 47. ovog OUP-a o čemu će izvijestiti operatora primatelja broja. U slučaju nepostojanja smetnji opisanih tačkom 47. OUP-a, SoftNET će sprovesti postupak prenosa zatraženog broja na mrežu operatora primatelja u skladu sa rokovima i na način definisanim tačkom 48. OUP-a.

Izvršenjem prenosa telefonskog broja iz SoftNET mreže i aktivacijom usluge od strane drugog operatora, pretplatnik automatski prestaje biti SoftNET pretplatnik.

ADMINISTRIRANJE WEB-PODATAKA

Član 53.

Softnet će na svojoj web stranici naznačiti dan stupanja na snagu i period važenja ovih Opštih uslova. Svaka modifikacija postojećeg sadržaja bit će data kao zasebna verzija dokumenta s naznakom dana stupanja na snagu, perioda važenja i naziva dokumenta koji se modifikuje.

OSTALE ODREDBE

Član 53.

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

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

KOMUNIKACIJA IZMEĐU UGOVORNIH STRANA

Član 54.

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

Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati pismeno i usmeno, putem e-maila, faxesa i sa objavom na web stranici <http://www.softnet.ba>.

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 faxesa 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.

INFORMISANJE

Član 55.

Softnet korisnicima omogućava informacije o:

- mogućnostima, vrstama i načinima priključenja;
- načinima korištenja usluga u Softnet mreži;
- cijenama usluga;
- podacima i specifikacijama koji su potrebni za sklapanje ugovora.

Navedene informacije bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacione odnose između Softneta i Korisnika.

Informacije o vrstama i načinima priključivanja, o vrstama usluga i o cijenama, te drugim elementima ugovora, pravna lica mogu dobiti:

- u sjedištu preduzeća Softnet
- na besplatni telefonski broj **080 03 12 00**,
- na web stranici Softneta: <http://www.softnet.ba>

Softnet zadržava pravo promijeniti bilo koju odredbu Opštih uslova ili cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava Korisnike u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, na svojoj web stranici: <http://www.softnet.ba>, slanjem obavještenja uz redovan mjesečni račun, ili na drugi primjeren način za obavještavanje Korisnika. Korisnik 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 promjenjenih odredbi Opštih uslova i cjenovnika. Ukoliko se Korisnik ne slaže sa promjenama Opštih uslova može da raskine ugovor prema odredbama nevedenim u članu 32.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 56.

Softnet zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih Opštih uslova. Softnet obavještava Korisnika o izmjenama i dopunama odredbi Opštih uslova u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici <http://www.softnet.ba>.

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

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

Ugovorne strane će moguće sporove riješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, niti je rješavanje spora u nadležnosti RAK, za rješavanje sporova nadležan je sud u mjestu zaključenja ugovora.

Stupanje na snagu Opštih uslova poslovanja i njegovih odredbi regulisati će se posebnom Odlukom prokuratora društva i važiti će do njihove promjene.

Na sve odnose koji nisu regulisani Opštim uslovima primjenjuju se propisi koji su mjerodavni u Bosni i Hercegovini.