

## Opšti uslovi poslovanja za telekomunikacijske usluge »EPN 1024« društva EuroproNET Bosnia d.o.o.

Opšti uslovi poslovanja za ovdje navedene telekomunikacijske usluge (u nastavku OUP) su opšti uslovi poslovanja društva EuroproNET Bosnia d.o.o. (u nastavku EPN) koji u skladu sa Pravilnikom o pružanju i korištenju EPN usluga određuju uslove, rokove i način pružanja i korištenja usluga, prava i obaveze između EPN i korisnika usluga.

Usluge za koje važe OUP su **EPN telefonija** (u nastavku **EPN 1024** ili usluge) i usluge koje su sa njom povezane.

### 1. Značenje pojmova

- **Cjenovnik usluga** (u nastavku cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje EPN pruža korisniku po korisničkom ugovoru i dio je ugovora. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, cijene korištenja, troškovi mirovanja ugovora, postupka opominjanja i naplate.
- **Korisnički ugovor** je međusobni ugovor između EPN i korisnika kojim su definisani uslovi za pružanje i korištenje usluga i kojim se uređuju prava i obaveze za izabrane usluge te uređaje i tehničku opremu koju obezbjeđuje EPN radi pružanja usluga po korisničkom ugovoru (u nastavku ugovor ili međusobni ugovor). Sastavni dio ugovora su OUP i cjenovnik.
- **Korisnik** je fizičko ili pravno lice koje sa EPNom sklopilo ugovor, koristi raspoložive EPN usluge za privatne ili poslovne svrhe i plaća sve usluge koje EPN po ugovoru pruža.
- **Operater** je pružalac telekomunikacijskih usluga, društvo EuroproNET Bosnia d.o.o.
- **EPN 1024** (odabir operatera) je osnovna usluga, gdje korisnik fiksnog telefonskog priključka dominantnog operatera, može jednostavno izabrati operatera za nacionalne i međunarodne pozive na način da, prilikom svakog pojedinačnog poziva, bira predbroj (1024) za izbor operatera u skladu sa pravilima koja je odredila RAK.
- **Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama.
- **EPN Mreža (Resursi EPN)** predstavlja telekomunikacionu i informatičku opremu, hardver, softver i ostalu opremu u vlasništvu i kojom upravlja EPN koja omogućava povezivanje korisnika sa PSTN mreže na PSTN i internet mrežu i koja je neophodna/namjenjena za pružanje EPN i drugih mrežnih i internet usluga.
- **Telefonski priključak** je priključak koji korisniku, odnosno korisnicima, omogućava upotrebu javno dostupne telefonske usluge.
- **PSTN mreža** je fiksna javna telefonska mreža (Public Switched Telephone Network).
- **Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog korisnika i ponovno uključanje već postojećeg korisnika.
- **RAK** je Regulatorna agencija za komunikacije BiH.
- **ETSI** je Evropski institut za telekomunikacijske standarde.

### 2. Informisanje

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

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

- u sjedištu preduzeća EPN i kod ovlaštenih partnera,
- na telefonskom broju 033/ 941-000,
- na web strani EPN <http://www.epn.ba>.

OUP se može naći na web strani EPN <http://www.epn.ba>, u sjedištu preduzeća ili kod ovlaštenih partnera.

EPN zadržava pravo promijeniti bilo koju odredbu OUP ili cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava korisnike u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web strani: <http://www.epn.ba> odnosno <http://www.europroNET.ba>, 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 OUP i cjenovnika.

### **3. Opis usluga**

Usluga EPN 1024 je uspostavljanje govornih veza iz stacionarnog telefonskog priključka PSTN mreže, sa drugim telefonskim mrežama u unutrašnjem i međunarodnom prometu, a može sadržavati i druge usluge koje izabere korisnik.

Korisniku se omogućava pristup do usluge (EPN mreže) preko PSTN mreže i telefonskog aparata.

EPN će korisniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga koje su tehnički izvodljive na mrežnoj infrastrukturi namjenjenoj izvršenju usluge EPN 1024. Korisnik može zahtijevati putem pismenog zahtjeva dodatne usluge koje su određene u ponudi za pojedinačne usluge. Dodatne usluge se korisniku zaračunavaju u skladu sa važećim cjenovnikom.

EPN pruža usluge i obezbjeđuje kvalitet usluga u skladu sa relevantnim ETSI standardima i preporukama.

Korisnik je upoznat sa činjenicom da je često nemoguće odrediti geografsku lokaciju sa koje korisnik zove. To znači da EPN pozivne brojeve hitnih službi (121, 122, 123, 124), te ostale brojeve sa posebnom tarifom, čak i ako bi korisnik htjeo ili bi mu koristilo, često nije u mogućnosti proslijediti geografsku lokaciju sa koje se zove. Zbog toga će korisnik pozive, u vezi kojih bi želio da se primaocu poziva očita njegova geografska lokacija, obaviti uz pomoć drugih telekomunikacijskih sredstava. Korisnik odgovara za svoje postupke i propuste koji bi mogli prouzrokovati prikrivanje geografske lokacije pozivaoca.

### **4. Međusobna prava i obaveze**

Odnos između EPN i korisnika, 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.

Sa potpisom ugovora, korisnik potvrđuje da je prilikom potpisa primio sadržaj važećeg OUP sa kojim je upoznat i da se slaže sa njim, kao i važećim cjenovnikom i ugovorom i da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

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.

#### **4.1. Prava i obaveze EPN**

EPN ima mogućnost oblikovanja različitih vrsta pristupa, odnosno paketa koji se mogu naručiti a koji uključuju razne usluge. Sadržaj i cijene usluga su određene cjenovnikom.

EPN omogućava korisniku stalno korištenje telekomunikacijskih usluga EPN 1024 u obimu, po uslovima i odredbama ugovora, te po cijenama koje su određene u cjenovniku.

EPN može uvesti određene popuste na cijenu usluga u cilju povećanja broja korisnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog iskorištenja resursa.

EPN će privremeno ili u potpunosti prekinuti pružanje usluga, odnosno otkazati ugovor u skladu sa OUP i ugovorom.

EPN će obračunavati mjesečnu pretplatu i obavljenu saobraćaj, te sve ostale ugovorene usluge po važećem cjenovniku. Korisnik nije dužan plaćati pretplatu za vrijeme, kada zbog krivice EPN-a, nije mogao upotrebljavati usluge, ili ako je prekid ili smanjena dostupnost uslugama trajala više od dvanaest (12) sati, te ako je prekid ili smanjena dostupnost uslugama prijavljena na telefon 033 / 214-800 ili 033 / 941-002 i evidentirana i potvrđena u EPN sistemu praćenja grešaka. Smanjen iznos mjesečne pretplate (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 korisniku umanjuje cijena mjesečne pretplate i za to izda obavijest sa svim potrebnim podacima po Zakonu o PDV-u.

EPN izvršava promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika i kada je potvrde obje ugovorne strane u ugovoru, najkasnije u roku koji je određen za izvršenje promjena i koji je naveden u ugovoru, OUP i važećem cjenovniku.

EPN održava telekomunikacijsku infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvaliteti koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odogovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama OUP i međusobnog ugovora.

EPN u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravljiva svaki kvar usluge koji je prouzročen greškom EPN. Takođe popravljiva 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 EPN i korisnika, i to za svaki slučaj posebno.

EPN unaprijed obavještava korisnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su EPN poznate unaprijed, i to na svojim web stranama <http://www.epn.ba> te pismeno ili e-mailom, najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.

EPN omogućava 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 telefone: 033 / 214-800 ili 033 / 941-002 i na e-mail [helpdesk@europroNET.ba](mailto:helpdesk@europroNET.ba).

#### 4.2. Prava i obaveze korisnika

Korisnik smije ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe. Korisnik ne smije nuditi, davati niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa EPN bilo kojem trećem licu.

Korisnik se obavezuje zaštititi lozinke za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe.

Korisnik je dužan imati sklopljen ugovor o korištenju govornih telefonskih usluga u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži sa dominantnim operaterom fiksne javne telefonije koji djeluje na lokaciji korisnika. U slučaju otkazivanja tog ugovora, gubi pravo korištenja usluga operatera, osim ukoliko nije drugačije određeno.

Korisnik je odgovoran za opremu koju koristi na svojoj adresi a koja mora ispunjavati sve zahtjeve koji su propisani u državi gdje se oprema koristi.

Korisnik je saglasan da će uslugu koristiti na način koji je u skladu sa OUP i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima.

Korisnik mora dobro voditi računa o opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u EPN 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 korisnika iz EPN mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik je dužan pismeno obavijestiti EPN o promjeni svojih podataka koje je naveo u ugovoru, najkasnije u roku od 5 dana po nastanku promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještanja o promjenama, idu na teret korisnika.

#### 4.3. Prava i obaveze ugovornih strana

EPN može prenijeti prava i obaveze iz međusobnog ugovora na treće lice, uz prethodno obavještanje i saglasnost korisnika.

EPN može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga zbog tehničkih, operativnih ili pravnih razloga koji onemogućavaju pružanje usluga. EPN može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga, ili omogućiti samo prijem dolaznih poziva u slučaju kada korisnik ne plati račun do 20 dana od dana izdavanja računa. Račun se ujedno smatra i opomenom pred isključenje ukoliko se isti ne plati u roku od 10 dana od dana izdavanja računa. EPN korisnika ponovo uključuje u sistem i omogućava mu korištenje usluga kada prestanu važiti razlozi zbog kojih je privremeno isključen. Ukoliko su uzroci prekida na strani korisnika, EPN vrši ponovno uključenje na teret korisnika.

EPN može promijeniti tehničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za pravilno korištenje usluga od strane korisnika. O njihovom novom obliku i sadržaju EPN mora korisnika obavjestiti najmanje mjesec dana prije predviđenih promjena.

EPN može korisniku za svako zakašnjenje plaćanja usluga, obračunati zatezne kamate u skladu sa važećim zakonima koji regulišu kašnjenje plaćanja.

#### **5. Sklapanje i raskidanje ugovora**

EPN u roku od 3 dana od dana prijema potpisanog zahtjeva (obrazac na prvoj strani ugovora) provjerava tehničku mogućnost spajanja korisnika na EPN mrežu i uspostavljanja usluge i provjerava tačnost podataka koje je korisnik naveo u zahtjevu, a u slučaju nejasnoća, u dogovoru sa korisnikom, ispunjava nedostajuće podatke o pristupu uslugama. Korisnik je odgovoran za istinitost podataka navedenih u ugovoru. Korisnik je dužan predložiti dokumente za identifikaciju i ostale dokumente sa kojima dokazuje da ispunjava sve uslove za sklapanje međusobnog ugovora.

U slučaju da korisnik pošalje u EPN nepotpuno ispunjen ili nepotpisan obrazac ili ukoliko ne posjeduje zahtjevane dokaze o informacijama navedenim u obrascu ili platežnoj sposobnosti, EPN može odbiti sklapanje ugovora.

EPN najkasnije u roku od 3 dana po okončanoj provjeri podataka i tehničke mogućnosti, sklapa ugovor sa svakim fizičkim ili pravnim licem koje ispunjava sljedeće uslove:

*Fizičko lice:*

- da je punoljetno;
- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema EPN;

*Pravno lice*

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema EPN;
- da sklopi ugovor preko ovlaštenog zastupnika.

EPN zadržava pravo odbijanja sklapanja ugovora u slučaju da je korisnik već bio isključen zbog grubog kršenja ugovora kod EPN ili drugog operatora, o čemu suprotnu stranu obavještava najkasnije osam dana po prijemu potpisanog zahtjeva.

U slučaju da se EPN odluči za sklapanje ugovora, pripremljene i nepotpisane ugovore, zajedno sa osnovnim informacijama za pristup uslugama, EPN šalje korisniku na potpis. Korisnik je dužan vratiti dva primjerka potpisanog ugovora koji pripadaju EPN u roku od 7 dana od dana kada je korisnik primio ugovor na potpis.

Ugovor stupa na snagu od momenta kada ga potpišu obje ugovorne strane i kada korisnik izmiri obaveze po predračunu, izdanom od strane EPN.

EPN zadržava pravo da trenutno isključi korisnika iz EPN mreže ukoliko ustanovi da se korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama OUP i ukoliko je kršio međusobni ugovor ili važeće propise, sve dok se ne otklone razlozi isključenja. Ukoliko korisnik ne otklone razloge zbog kojih je isključen u roku koji je određen u opomeni koju EPN šalje korisniku, EPN zadržava pravo da prekine međusobni ugovor sa korisnikom.

Korisnik može bilo kada otkazati ugovor u skladu sa članom 18. Raskidanje ugovora.

EPN može radi ozbiljnog kršenja odredbi ugovora bilo kada pismeno prekinuti međusobni ugovor, pri čemu prekid nastupa odmah. Ozbiljno kršenje ugovora podrazumijeva:

- korisnik više od 20 dana od dana izdavanja računa za korištenje usluga kasni sa plaćanjem cijelog ili djelimičnog iznosa,
- korisnik je ozbiljno oštetiо ili ukrao opremu EPNu,
- korisnik i nakon opomene od strane EPN krši važeće zakone, OUP ili ugovor,
- korisnik uprkos upozorenju koristi opremu EPN u suprotnosti sa ugovorom, OUP ili važećim zakonima.

## **6. Privremeno isključenje**

Korisnik može na vlastiti trošak zahtijevati privremeno isključenje, ali najviše za period od tri mjeseca u tekućoj godini. Korisnički ugovor u tom periodu miruje. Korisnik u tom periodu plaća troškove mirovanja ugovora u skladu sa važećim cjenovnikom usluga. Korisnik mora zahtjev za privremeno isključenje poslati najkasnije 15 dana prije zahtijevanog isključenja.

## **7. Promjena ugovorenih usluga**

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

EPN izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju ugovorom, najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjena i koji je naveden u ugovoru, te u važećem cjenovniku.

Rok za izvođenje promjene korisničkog paketa je do 30 dana od datuma kada korisnik zahtijeva promjenu. Promjena korisničkog paketa izvodi se prvog dana narednog obračunskog perioda. EPN počinje zaračunavati cijenu za promjenjeni korisnički paket sa danom uspješnog izvođenja. U slučaju da promjenu korisničkog paketa nije moguće napraviti, EPN je o tome dužan obavjestiti korisnika.

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

- Zamjenom starog ugovora za novi, koji su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana.
- Sa brojevima označenim Aneksom ugovora, koje su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana.

Korisnik snosi troškove promjene korisničkog paketa i ostalih ugovorenih usluga u skladu sa važećim cjenovnikom.

EPN zadržava pravo promjene strukture, sadržaja i cijena korisničkih paketa o čemu korisnike obavještava 30 dana prije promjene.

## **8. Prenos ugovora**

Ugovor na istoj lokaciji, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, može se prenjeti na novog korisnika pri čemu on preuzima prava i obaveze prijašnjeg korisnika.

Prenos ugovora se uređuje ugovorom kojim su određena prava i obaveze iz međusobnog ugovora. Preuzimanje ugovora se novom korisniku zaračunava po cjenovniku.

Na pismeni zahtjev korisnika i na njegov trošak, EPN može izvesti isključenje na dosadašnjoj i priključenje na drugoj mrežnoj priključnoj tački.

Ukoliko u roku od 10 dana po prijemu pismene opomene za plaćanje računa, novi korisnik ne plati isti, EPN može prekinuti pružanje usluga po ugovoru ili jednostrano otkazati ugovor.

## 9. Tehnički uslovi

Priključenje na EPN mrežu može izvesti samo EPN ili njegov ovlaštenu izvođač.

Priključenje terminalne opreme, odnosno druge potrebne pripreme radnje, može u cjelosti izvesti sam korisnik, a na zahtjev korisnika te poslove može obaviti i EPN, odnosno izvođač kojeg ovlasti EPN, što se obračunava po cjenovniku.

Ukoliko korisnik odustane od ugovora prije nego što se završi priključenje, a EPN je do tada već izveo određene pripreme radnje, dužan je EPNu izmiriti troškove za obavljenu posao, ali najviše do visine cijene priključenja naručenog pristupa uslugama.

Za uspješno priključenje korisnika na EPN mrežu, te uspostavljanje i korištenje usluga korisnik mora obezbijediti sljedeće uslove i terminalnu opremu:

1. odgovarajući zatvoren poslovni prostor na lokaciji koja odgovara važećim standardima klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja,
2. svu potrebnu kućnu instalaciju,
3. priključak prilagođen za priključenje terminalne opreme,
4. analogni telefonski aparat sa tonskim biranjem za potrebe korištenja usluge,
5. imati sklopljen ugovor o korištenju govornih telefonskih usluga u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži sa dominantnim operaterom fiksne javne telefonije koji djeluje na lokaciji korisnika.

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

Korisnik smije u vezi sa korištenjem usluga EPN 1024 upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima sa područja radijske i terminalne opreme, te elektromagnetne kompatibilnosti, i koja je propisno označena.

EPN ili njegov ovlaštenu izvođač je po ugovoru dužan korisniku omogućiti upotrebu usluga tako što će uspostaviti vezu između korisnika i usluge EPN 1024 uz provjeru kvalitete priključka na PSTN mrežu.

Računa se da je uspostavljanje usluge EPN 1024 uspješno ukoliko se uspješno uspostavi veza na EPN mrežu i izvrši testno povezivanje između korisnika i EPN 1024 usluge.

Rok za uspostavljanje usluge EPN 1024 je do mjesec dana od dana kada obje ugovorne strane potpišu ugovor i korisnik izvrši plaćanje priključka. Ukoliko je predviđeno plaćanje priključka, EPN priključenje obračunava istog dana kada su naručene usluge, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati naručene usluge.

Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada EPN priključi korisnika na EPN mrežu i/ili kada se uspješno uspostave usluge. EPN počinje obračunavati pretplatu i druge usluge, pod uslovima odabranih usluga, od dana uspješnog uspostavljanja usluge. Uspješnim uspostavljanjem usluge aktivirano je korištenje izabranih usluga. U slučaju da je za izabrane usluge predviđen i obračun na temelju potrošenog vremena ili ostvarenog saobraćaja, upotreba se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

Korisnik se obavezuje da će plaćanje uspostavljanja priključka na EPN mrežu i druge obaveze iz međusobnog ugovora, izmiriti u skladu sa važećim cjenovnikom na osnovu ispostavljenog računa. Ukoliko je cjenovnikom predviđeno plaćanje priključka, EPN vrši naplatu priključka prilikom potpisa ugovora odnosno prilikom priključenja korisnika, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati izabrane usluge. Moguće naručene dodatne poslove prilikom priključenja korisnika EPN će obračunati u skladu sa važećim cjenovnikom.

## 10. Korištenje usluga za vlastite potrebe

Pravo korištenja usluga po međusobnom ugovoru ne može se prenositi. Korisnik ima pravo koristiti usluge samo za vlastite potrebe, a bez prethodne pismene dozvole EPNa, neće ih niti u jednom obliku nuditi drugim pravnim ili fizičkim licima.

U slučaju preseljenja korisnika, može se prenjeti priključak na uslugu EPN 1024, u skladu sa tehničkim mogućnostima koje postoje na novoj lokaciji korisnika. Troškovi preseljenja korisnika definisani su cjenovnikom.

### **11. Upotreba lozinki**

Korisnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinki koje je dobio za korištenje usluge. EPN će onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga korisnik lično obavijesti o mogućoj zloupotrebi dolaskom u prostorije EPN uz obaveznu identifikaciju. EPN zadržava pravo provjere identiteta korisnika koji traži izmjenu lozinki pismenim putem. EPN ne odgovara za sadržaj ili podatke do kojih korisnik i drugi dolaze preko priključka i ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog toga.

### **12. Privatnost i sigurnost**

EPN 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. Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavku mogu uticati na narušavanje privatnosti. EPN prilikom pružanja ugovoreni usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali u smislu vlasništva VoIP tehnologije ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koja bi bila veće od uobičajene u PSTN mreži.

EPN 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.

### **13. Povjerljive informacije**

Ugovorne strane čuvaju povjerljive informacije i podatke u skladu sa zakonom. Ova obaveza se odnosi na sve podatke koji su dati u svrhu sklapanja ugovora. Te informacije se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju razotkriti ni jednom trećem licu i obje strane dužne su obezbijediti da se te informacije ne zloupotrijebe.

### **14. Održavanje opreme**

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

EPN se obavezuje korisniku pružati kvalitetnu uslugu kroz EPN mrežu i pristup do drugih mreža u BiH ili u inostranstvu. EPN održava svoju mrežu i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima. EPN ima svoj centar za pomoć korisnicima koji brine za prijavu i otklanjanje kvarova i koji korisnicima pruža pomoć za efikasno korištenje usluga.

Korisnik se obavezuje da će EPNu ili njegovom ovlaštenom izvođaču omogućiti nesmetan pristup do telekomunikacijskih uređaja ukoliko to bude potrebno zbog uspostavljanja priključka, održavanja i otklanjanja eventualnih grešaka u radu usluge.

Korisnik mora dobro voditi računa o svojoj opremi i održavati je u takvom stanju da ne ugrožava integritet mreže. Kršenje pravila iz ovog i prethodnog stavka smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika iz EPN mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

EPN zadržava pravo povremenih kraćih smetnji prilikom pružanja usluga iz svoje nadležnosti, zbog obaveznog održavanja. Pri tome će korisnika o tome unaprijed obavještavati ukoliko to bude moguće.

EPN smije privremeno prekinuti pružanje usluga i kada je to potrebno zbog poslova održavanja, širenja, osavremenjivanja ili optimizacije mreže. Takav prekid mora najaviti korisnicima ili to javno objaviti 24 sata unaprijed. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za izvođenje radova.

EPN smije privremeno prekinuti pružanje usluga ukoliko je to neophodno zbog greške ili kvara, prirodne ili druge nepogode i slično. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za otklanjanje uzroka.

### **15. Zloupotreba priključka**

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

### **16. Ograničenja korištenja usluga**

Bez prethodnog pismenog odobrenja EPN-a korisniku je izričito zabranjeno prenositi prava koja proizilaze po međusobnom ugovoru, ili opremu koju je EPN obezbjedio za pružanje ugovorenih usluga, na treću osobu. U slučaju da EPN ustanovi da je korisnik prenio prava na treću osobu bez pismenog odobrenja, EPN ima pravo prekinuti ili ograničiti ugovor bez prethodnog upozorenja, kao i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti koje su opisane u ovom stavku. EPN nakon takvog prekida ili ograničenja u pružanju usluga korisniku, najkasnije u roku od tri dana mora obavijestiti o razlozima i zatražiti prekid aktivnosti iz ovoga stavka.

### **17. Isključenje usluga**

EPN može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor bez otkaznog roka u slučaju kada korisnik:

1. zloupotrebljava priključak u skladu sa članom 15. Zloupotreba priključka,
2. ozbiljno krši ugovor u skladu sa članom 5. Sklapanje i raskidanje ugovora,
3. ne prilagodi djelovanje terminalne opreme važećim propisima u roku od 5 dana od prijema pismenog upozorenja ili nakon ponovnog uključenja neprilagođene terminalne opreme,
4. ne izmiri dug iz ugovora o korištenju u roku od 30 dana od dana kada je račun ispostavljen, odnosno u vremenu koje je navedeno u pismenoj opomeni,
5. ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi EPN ili njegov ovlašteni izvođač, ukoliko smetnje na mreži izviru iz priključne tačke na lokaciji korisnika, ni 5 dana od prijema pismene opomene,
6. ukoliko svojim upravljanjem ili obavještjenjima uznemirava ili na drugi način ometa druge korisnike,
7. dopušta i/ili se služi davanjem pristupa usluzi na upotrebu trećim licima,
8. korisnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja EPNa,
9. korisnik ne obavjesti o promjenama podataka koji utiču na korisnički ugovor 5 dana nakon prijema pismenog upozorenja EPNa.

Sa prekidom ugovora na temelju odredbi iz ovog člana, prekidaju se međusobna prava i obaveze između EPN i korisnika, osim za nepodmirene obaveze jer sa prekidom ugovora ostaje obaveza korisnika plaćanje korištenja (pretplate) za izabranu uslugu do dana isključenja korisnika.

### **18. Raskidanje ugovora**

Korisnik može pismeno prekinuti ugovor bilo kada. Otkazivanje ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljeno lično, faxom, e-mailom ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje. EPN zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

Otkaz ugovora počinje važiti sa prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je EPN primio važeći pismeni otkaz. Prijem otkaza se dokazuje sa povratnicom ili, ukoliko je otkaz bio lično predat, sa potvrđenim prijemom pisma otkaza.

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 EPN izvede isključenje, dužan je do dana izvođenja isključenja izmiriti svoje obaveze kao da je priključen.

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

### **19. Cijene, obračun i plaćanje obaveza**

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 od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora. 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.

EPN zadržava pravo promjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku. Cijene usluga se mijenja u skladu sa promjenama cjenovnika. EPN obavještava korisnika o promjeni cjenovnika u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojim web stranama na adresi <http://www.epn.ba>. Nove cijene počinju važiti mjesec dana nakon javne objave promjene cjenovnika.

Korisnik je odgovoran za korištenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korištene preko pristupa EPN 1024 uslugama, bez obzira na to ko ih je koristio.

EPN izdaje račune za pružene usluge najkasnije do 10og dana u mjesecu za protekli mjesec u skladu sa cijenama i pravilima koji su određeni cjenovnikom usluga. EPN izdaje račun koji sadrži najmanje sljedeće elemente:

1. obračunski period;
2. priključak;
3. vrsta i iznos svih mogućih drugih jednokratnih troškova u obračunskom razdoblju za koje se izdaje račun;
4. korištenje (pretplata);
5. vrsta i iznos svih mogućih drugih mjesečnih troškova;
6. broj poziva, trajanje tih poziva, broj obračunskih jedinica podjeljen na: domaće pozive, međunarodne pozive, pozive u javne komunikacijske mreže;
7. vrsta i iznos za druge obavljene usluge;
8. ukupan iznos računa;
9. rok plaćanja;
10. napomenu da se račun ujedno smatra i opomenom ukoliko se isti ne plati u roku od 10 dana od dana izdavanja računa.

Priključak se obračunava sa danom kada ugovor stupa na snagu. Pretplata se obračunava mjesečno unaprijed. 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 EPN. Moguća odstupanja u evidenciji prometa internog tarifnog sistema korisnika od evidencije na EPNu ne utiču na obračun.

Korisnik može pismeno ili faksom naručiti detaljni ispis obračuna pruženih usluga za tekuće obračunsko razdoblje. Ispis se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

Korisnik može zahtijevati da mu EPN besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive. Rasčlanjen račun korisnik može zahtijevati za protekli mjesec ili za određeno razdoblje, najviše 3 mjeseca unaprijed. Zahtjev za

protekli mjesec je potrebno predati u pismenoj formi 15 dana po prijemu računa za protekli mjesec. Korisnik obično detaljni izvještaj prima u elektronskom obliku. EPN se sa korisnikom dogovora o slanju rasčlanjenog računa u odštampanoj formi, ukoliko je namjena dobivenih podataka u štampanoj formi primjerenija i ekonomski opravdanija.

Korisnik mora platiti račun u roku od 10 dana nakon ispostavljanja računa, odnosno do dana označenog na računu, osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano ili je drugim zakonskim propisom predviđeno drugačije.

Ukoliko korisnik nije do 15og dana u mjesecu primio račun za usluge koje su obavljene u prethodnom mjesecu, o tome je dužan obavijestiti EPN, obzirom da se smatra da je račun primio dan nakon slanja računa.

Korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. EPN je dužan korisnika koji kasni sa plaćanjem opomenuti i dati mu dodatni rok od 10 dana za izmirenje obaveza. U slučaju kašnjenja pri plaćanju, EPN korisniku zaračunava troškove opomene po cjenovniku i zakonom propisane zatezne kamate.

Korisnik 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.

Ukoliko korisnik ne izmiri obaveze EPN ima pravo da ga isključi, ograniči upotrebu korisničkog paketa ili da prekine međusobni ugovor. Ponovno priključenje je moguće na zahtjev i trošak korisnika, ali prethodno korisnik mora izmiriti sve zaostale i tekuće obaveze i pod uslovom da ugovor već nije raskinut.

## **20. Povrat neiskorištenih sredstava**

Korisnik koji koristi usluge i korisničke pakete za koje je predviđeno plaćanje unaprijed može zatražiti povrat neiskorištenih a unaprijed plaćenih sredstava isključivo pismenim putem.

EPN će izvršiti povrat neiskorištenog pretplaćenog iznosa koji je veći od 10,00 KM samo u slučaju da je ugovor raskinut zbog nemogućnosti EPNa da pruži Uslugu ili je Korisnik raskinuo ugovor u toku prvog obračunskog perioda nakon stupanja ugovora na snagu i to u skladu sa odredbama Člana 18. Raskidanje ugovora. Iznosi manji od 10,00 KM se ne vraćaju.

Ukoliko su zadovoljeni uslovi iz prethodnog stava EPN Korisniku vraća pretplaćeni iznos umanjen za iznos PDVa u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva za povrat.

## **21. Prigovori na račun**

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 EPN. Ukoliko korisnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora.

Ukoliko korisnik zahtjeva detaljni izvještaj, počinje teći osmodnevni rok po prijemu detaljnog izvještaja.

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, EPN o tome obavještava korisnika koji ulaže prigovor, u roku od 8 dana po prijemu prigovora.

Prigovor ne odlaže plaćanje spornog dijela računa.

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

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

## **22. Prigovori na postupke i odluke EPN**

Korisnik ima pravo uložiti pismeni prigovor na sve odluke i postupke EPN. 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. EPN o prigovoru korisnika odlučuje na temelju dokumentacije, a može korisnika pozvati i na razgovor. Ukoliko EPN u roku od 15 dana po prijemu prigovora ne donese odluku o njemu, korisnik može uložiti prigovor RAKu skladu sa odredbama Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.

## **23. Promjena podataka**

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

## **24. Odgovornost za štetu**

ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzročila i koja je nanosena drugoj ugovornoj strani. Odgovorna strana dužna je nadoknaditi štetu u dokazanom stvarnom iznosu, koji se ograničava na iznos od 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, ukoliko se ne radi o ozbiljnom nemaru ili namjernoj šteti.

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

EPN 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 EPN dokaže bilo kakvu štetu koja je EPNu nanešena zbog krivice korisnika, korisnik je dužan u roku od 15 dana uplatiti EPNu odgovarajući iznos na račun EPNa u skladu sa uslovima koja su određena ugovorom i OUP.

Odmah kada EPN sam prepozna, ili kada mu korisnik dokaže bilo kakvu štetu koja je nastala zbog krivice EPNa, iznos štete koji je ograničen do visine najviše 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, upotrijebiće se za plaćanje EPNovih potraživanja od korisnika. Ukoliko ne postoje potraživanja EPNa prema korisniku ili predviđeni iznos nije dovoljno velik za pokriće štete, EPN iznos štete oduzme od iznosa koji je korisniku obračunat za ugovorene usluge u prvom prethodnom obračunskom razdoblju. Ukoliko ni taj iznos nije dovoljan za poravnanje štete, preostali dio iznosa se najkasnije do prvog sljedećeg razdoblja obračunavanja uplati na račun korisnika u skladu sa ograničenjima koja su određena ugovorom.

Ukoliko se ugovor prekine prije plaćanja iznosa štete, EPN plaća preostali dio iznosa štete uplatom na bankovni račun korisnika, najkasnije 15 dana po okončanju pružanja usluga.

## **25. Odgovornost i viša sila**

EPN nije odgovoran ako dođe doprekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenje brzine prenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje EPN nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. EPN ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa EPN mreži i internetu.

EPN neće biti odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole EPN i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste EPN. EPN se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti korisnika na najbrži i najefikasniji način. EPN se obavezuje da, po prestanku djelovanja više sile, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru.

EPN 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 usluge, sve dok traje prekid.
- c. prekida ili prevelikog šuma na PSTN mreži ili kućnoj instalaciji ukoliko prekid nije nastao zbog krivnje EPN.

## **26. Ostale odredbe**

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.

## **27. Komunikacija između ugovornih strana**

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, faksom i sa objavom na web stranici <http://www.epn.ba>.

Obavještenja o dejstvima koja će biti posljedica uvažavanja bilo kakvih pravnih zahtjeva ugovorne strane, drugoj ugovornoj strani se dostavljaju pismeno ili na neki drugi dokumentirani način (putem faksa 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 određen ovim stavom. Odluke iz ovog stava se ne odnose na slanje računa i opomena.

## **28. Završne odredbe**

EPN zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih opštih uslova. EPN obavještava korisnika o izmjenama i dopunama odredbi opštih uslova u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojim web stranama <http://www.epn.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 ozkazni 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 Sarajevu.

Stupanje na snagu Opštih uslova poslovanja i njegovih odredbi regulisat će se posebnom Odlukom direktora društva i važit će do njihove promjene.

Broj:CEO-04-427/2  
Sarajevo, 01.10.2007.godine

D I R E K T O R  
Amir Oručević