

Terc Trade Company d.o.o. Prnjavor
Novaka Pivaševića br.36 Prnjavor
Tel/fax :051/640-040

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA TERC TRADE COMPANY d.o.o PRNJAVOR

1.OPŠTE ODREDBE

Predmet opštih uslova

Član 1.

Ovim Opštim uslovima poslovanja TERC TRADE COMPANY d.o.o. Prnjavor (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između TERC TRADE COMPANY d.o.o. Prnjavor (u daljem tekstu: TERC TRADE COMPANY), kao pružaoca telekomunikacionih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa odnosno korisnika usluga (u daljem tekstu: Korisnik) s druge strane, u vezi sa pružanjem i korišćenjem telekomunikacionih usluga.

Telekomunikacione usluge TERC TRADE COMPANY iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu: Usluge), jesu sve telekomunikacione usluge koje TERC TRADE COMPANY pruža korisnicima, uz naknadu, a koje su utvrđene u zakonu o komunikacijama, odnosno one usluge za koje TERC TRADE COMPANY ima dozvole ili je na drugi način stekao ta prava.

Za sve telekomunikacione usluge koje TERC TRADE COMPANY pruža Korisnicima primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova, osim onih odredbi koje se odnose na svaku pojedinu vrstu usluge.

Opšti uslovi sastavni su dio jedinstvenog pismenog korisničkog ugovora (dalje u tekstu: Korisnički ugovor) kojim se uređuju ukupni međusobni odnosi između Korisnika i TERC TRADE COMPANY-a

Predmet ovih Opštih uslova je i sva oprema, koju u sklopu pružanje Usluge, TERC TRADE COMPANY ugrađuje i ustupa Korisniku na korištenje za vrijeme važenja Ugovora (u daljem tekstu: Terminalna oprema)

Ako pružanje neke usluge nije regulisano Opštim uslovima, TERC TRADE COMPANY i Korisnik usluga mogu međusobno da dogovore način pružanja usluga, a na osnovu posebno utvrđenih pravila koji su u duhu ovih Opštih uslova.

U pružanju i korištenju pojedinih telekomunikacionih usluga i ostvarivanju prava i obaveza iz tih odnosa TERC TRADE COMPANY i Korisnik pridržavaće se načela savjesnosti i poštenja.

Definicije i značenje pojmova

Član 2.

Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju slijedeća značenja:

- a) „**Korisnik**“ označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtjeva telekomunikacijsku uslugu bez namjere njene daljnje preprodaje, odnosno u širem smislu korisnikom se smatra i svako lice kojem se nudi javna telekomunikacijska usluga na tržištu
- b) „**Pretplatnik**“ označava bilo koje fizičko ili pravno lice koje je potpisnik ugovora sa pružaocem javnih telekomunikacijskih usluga u svrhu pružanja tih usluga
- c) „**Operater**“ je pravno lice kojem je dodijeljena neka od dozvola za pružanje javnih telekomunikacijskih usluga ili koje je pravo na obavljanje djelatnosti steklo po osnovu Zakona o komunikacijama ili propisa donesenih na osnovu Zakona o komunikacijama
- d) „**Priključna tačka**“ označava, kada je u pitanju telekomunikaciona mreža, skup fizičkih priključaka sa njihovim specifikacijama za tehnički pristup, koji su dio telekomunikacione mreže i koji su potrebni da bi se ostvario pristup toj mreži i da bi se efikasno komuniciralo putem te mreže.
- e) „**Pretplatnički uređaj**“ ili „**pretplatnički terminalni uređaj**“ označava telekomunikacionu opremu koju Operater obezbjeđuje u svrhu korištenja telekomunikacionih usluga.
- f) „**Usluga Interneta**“ je telekomunikaciona usluga koja se realizuje primjenom Internet tehnologije.
- g) „**Usluga distribucije RTV programa**“ označava distribuciju RTV programa krajnjem korisniku žičanim ili bežičnim putem.
- h) „**Preplatnički ugovor**“ označava ugovor zaključen između operatera javne telekomunikacijske usluge i korisnika, kojim se uređuje vrsta i uslovi pružanja usluge, principi zaštite operatera i korisnika kao uslovi plaćanja usluge. Pod preplatničkim ugovorom se ne smatraju ugovori sklopljeni u postupku javnih nabavki i ugovori o poslovno-tehničkoj saradnji.

i) „Cjenovnik usluga“ (u nastavku cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje Terc Trade Company pruža korisniku po korisničkom ugovoru i dio je ugovora. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, mjesečna pretplata, cijene korištenja, troškovi mirovanja ugovora, postupka opominjanja i naplata

i) „RAK“ označava Regulatornu agenciju za komunikacije u Bosni i Hercegovini.

Član 3

„Mrežni Operater“ se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na svoju mrežu u roku od 30 radnih dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika. Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 radnih dana od dana njegovog nastupanja, „Mrežni Operater“ zadržava pravo otkaza ovog Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmjenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio. Ako Pretplatnik odustane od Ugovora, prije nego što je priključenje urađeno, a do tada je „Mrežni Operater“ već uradio određeni posao, dužan je da „Mrežnom Operateru“ plati troškove za urađeni posao, a najviše do visine priključenja. Ugovorne strane su se saglasile da će izgrađena instalacija do ulaznih vrata objekta-stana Pretplatnika ili poslovnog prostora u stambenoj zgradi, odnosno do mjesta ulaska instalacije na krovu kuće ili poslovnog prostora kada je objekat Pretplatnika individualna kuća, biti u trajnom vlasništvu „Mrežnog Operatera“, a da Pretplatnik ima pravo korištenja iste. Mjesto ulaska instalacije u objekat Pretplatnika predstavlja priključno mjesto. Troškove rada i materijala na unutrašnjoj instalaciji u objektu Pretplatnika od priključnog mjesta do prijemnika snosi Pretplatnik. Ukoliko Pretplatnik pored priključenog TV uređaja, želi priključenje jednog dodatnog TV uređaja u svom objektu, ovlaštena lica „Mrežnog Operatera“ će izvršiti propisano priključenje dodatnog TV uređaja, a troškovi instalacionih radova u objektu Pretplatnika padaju na teret Pretplatnika. Priključenje jednog dodatnog TV prijemnika u objektu Pretplatnika ne utiče na cijenu mjesečne naknade. „Mrežni Operater“ može odbiti priključenje Pretplatnika čiji dovod ili oprema ne zadovoljavaju propise ili postoji opasnost za prouzrokovanje smetnji u sistemu Mrežnog Operatera. Za izvršene radove priključenja u system „Mrežnog Operatera“ Pretplatnik plaća priključnu taksu u skladu sa Cjenovnikom.

Član 4.

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

Član 5.

„Mrežni Operater“ je dužan da putem javne telekomunikacijske mreže svakom korisniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigura neograničen pristup bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini.

Član 6.

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

Ograničavanje pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži također je moguće ukoliko se krši Ugovor od strane Korisnika po osnovu neplaćanja ili nedozvoljenog ponašanja na mreži.

Član 7.

Cijene javnih telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminatorске, a kada je to propisano, cijene se određuje prema određenim *principima ili u okviru određenih granica*.

2.ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Član 8.

1. Identifikaciona dokumenta:

- za domaća fizička lica – lična karta; za strana fizička lica - pasoš.
- za domaća pravna lica: rješenje o upisu u sudski registar i/ili rješenje o upisu u registar kod drugih državnih organa, uvjerenje o poreskoj registraciji kod nadležnog organa (JIB).
- za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

2.Zahtjev

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

3. Prihvatanje zahtjeva

3.1 TERC TRADE COMPANY će prihvatiti Zahtjev korisnika ako postoji tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge i ako ne postoje razlozi, predviđeni ovim Opštim uslovima, da se Zahtjev odbije.

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

4. Odbijanje Zahtjeva

TERC TRADE COMPANY ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa u bilo kojem od slijedećih slučajeva:

a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi i mogućnosti za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uslov postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta odnosno dostupnosti/kvaliteta u pružanju usluge. Procjenu vlastitih tehničkih uslova i mogućnosti vrši tehnička služba TERC TRADE COMPANY u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima, u roku od 15 dana .

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Mirovanje korisničkog odnosa:

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

6. Prestanak pretplatničkog odnosa:

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

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

Priključenje korisnika

Član 9.

TERC TRADE COMPANY se obavezuje da će priključiti Korisnika u mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 30 dana od dana prihvatanja zahtjeva Korisnika za korištenje određene usluge, a uslugu prenosa kablovske TV i interneta u roku od najviše 10 dana od dana prihvatanja zahtjeva.

Prava i obaveze iz korisničkog ugovora počinju teći u trenutku kad TERC TRADE COMPANY uključi korisnika u svoju mrežu.

Terminalna oprema koju TERC TRADE COMPANY ustupa na korištenje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu TERC TRADE COMPANY-a. Korisnik je obavezan da po raskidu korisničkog ugovora vrati predmetnu opremu TERC TRADE COMPANY-u u ispravnom i funkcionalnom stanju.

TERC TRADE COMPANY će u okviru jednokratne cijene priključka dovesti instalaciju do jedne TV utičnice a eventualni razvod naplatiti će se od korisnika dodatno prema stvarnim troškovima.

Korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj terminalne opreme TERC TRADE COMPANY i napajanje električnom energijom 220-230V, 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje terminalne opreme TERC TRADE COMPANY u potpunosti snosi Korisnik.

Ovlašteni predstavnik TERC TRADE COMPANY će prije priključenja izvršiti pregled uslova za smještaj terminalne opreme korisnika i kućne instalacije.

Korisnik ne smije izvoditi bilo kakve radnje na opremi i instalacijama TERC TRADE COMPANY zbog čega će biti automatski isključen sa mreže.

TERC TRADE COMPANY ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako Korisnik, nakon prihvatanja ovih Opštih uslova, promijeni odgovarajuće uslove za smještaj terminalne opreme, ili neovlašteno izvodi bilo kakve radove na kućnoj instalaciji.

Korisnik odgovara TERC TRADE COMPANY-u za svako oštećenje na terminalnoj opremi uzrokovano namjernom ili krajnjom nepažnjom, uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme Korisnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu TERC TRADE COMPANY-a, kao i uslijed otuđenja od strane trećeg lica, prema vrijednosti iskazane na reversu koji korisnik potpisuje prilikom montaže i preuzimanja opreme u objektu Korisnika. Ukoliko dođe do kvara na terminalnoj opremi, usled greške Operatera, Operater će istu zamijeniti bez naknade.

Korisnik je obavezan da svako oštećenje odnosno krađu terminalne opreme odmah prijavi TERC TRADE COMPANY-u telefonom, telefakasom, e-poštom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno. Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara Korisnik.

TERC TRADE COMPANY je obavezan da redovno održava opremu i mrežu koja je u njegovom vlasništvu, i da u razumnom roku otkloni nedostatke koje prijavi korisnik za vrijeme trajanja korisničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja.

TERC TRADE COMPANY neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tokom obaveznog/ redovnog održavanja svog sistema, a koja bi mogla uticati na kvalitet usluga TERC TRADE COMPANY-a, kao ni za štetu ili izgublenu korist Korisnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka putem terminalne opreme Korisnika.

TERC TRADE COMPANY neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu radnjom trećeg lica.

TERC TRADE COMPANY neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja telekomunikacionih usluga, osim ako je šteta nastupila kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje pružaoca usluge.

Korisnik je obavezan omogućiti TERC TRADE COMPANY-u slobodan pristup terminalnoj opremi i instalacijama u toku korištenja nekog od servisa TERC TRADE COMPANY te dozvoliti slobodan pristup opremi radi demontažu u slučaju prestanka korisničkog odnosa.

U slučaju bilo kakve promjene u vrsti i količini korištenih usluga TERC TRADE COMPANY kao i u slučaju promjene ličnih podataka Korisnik je dužan potpisati Aneks osnovnog Ugovora koji će te promjene verifikovati.

3. USLUGE

Član 10.

Ovi Opšti uslovi se odnose na međusobne odnose između TERC TRADE COMPANY i Korisnika povodom pružanja/korištenja usluga Kablovske televizije, Digitalne kablovske televizije i Interneta. Navedene usluge TERC TRADE COMPANY može pružati pojedinačno ili u vidu paketa. Osim u dijelu koji se odnosi na pružanje/korištenje svake pojedine usluge, na sve ostale odnose između TERC TRADE COMPANY i Korisnika povodom pružanja/korištenja usluga primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova.

Član 11.

Internet usluge TERC TRADE COMPANY Korisnicima pruža na slijedeći način:

- putem kablovske mreže,
- putem optičkog kabla

TERC TRADE COMPANY ima mogućnost dodjele statičke IP adrese.

Korisnik se obavezuje da će prilikom pristupa Internetu koristiti raspoložive resurs na način koji, ni u kom trenutku, neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sistema, jer u protivnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

TERC TRADE COMPANY samostalno rješava prigovore pretplatnika na pruženu uslugu. U slučaju da TERC TRADE COMPANY smatra da pretplatnik u cjelini ili djelimično nije u pravu u pogledu svog prigovora, dužan je u roku od 15 dana, od dana prijema prigovora, donijeti pismenu odluku o odbijanju prigovora sa detaljnim obrazloženjem.

U slučaju da se navedeni prigovor iz prethodnog stava ovog člana odnosi na nepravilnu primjenu odobrenog paketa usluga, pretplatnik nezadovoljan takvom odlukom može se obratiti Agenciji.

Usluge koje u sebi sadrže „Flat rate“ podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu TERC TRADE COMPANY zadržava pravo privremenog uskraćivanja usluga Korisnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili Korisnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem.

Korisnik dobija na korištenje korisničko ime odnosno lozinku koji služi za autorizaciju korištenja Internet usluga, kao i odgovarajuću mail adresu besplatno.

TERC TRADE COMPANY dužan je da u okviru svoje Internet usluge nudi korisnicima mogućnost korištenja email adresa koje neće ovisiti od bilo kojeg drugog paketa usluga za koje je sačinjen ugovor između TERC TRADE COMPANY i korisnika, i koja će se nuditi po razumnoj cijeni koja ne prelazi uobičajenu cijenu jedne personalizirane email adrese u međunarodnoj ponudi

Korisnik koji je zaključio ugovor sa TERC TRADE COMPANY o korištenju Internet usluge prije stupanja na snagu OUP ima pravo da u slučaju raskida tog ugovora nastavi korištenje email adresa koje je do tada koristio. O tom korištenju zaključuje se poseban ugovor.

Ako Korisnik posumnja u neautorizovano korištenje svog korisničkog imena, odgovoran je za troškove odnosno štetu izazvanu korištenjem njegovog korisničkog imena do trenutka dok ne obavijesti TERC TRADE COMPANY o sumnji o neautorizovanom korištenju. Korisnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizovane i izvršene pod njegovim korisničkim imenom.

Korisnik se obavezuje da neće:

- a) obavljati ili prenositi podatke suprotne važećim propisima, odnosno netačne, nepotrebne i uvrijedljive podatke za koje zna i čije bi korištenje moglo nanijeti štetu TERC TRADE COMPANY-u i/ili trećim licima;
- b) koristiti Internet usluge na bilo koji način kojim bi mogao ugroziti sistem rada TERC TRADE COMPANY-a;
- c) vršiti radnje koje drugim Korisnicima onemogućavaju normalno korištenje Internet usluga;
- d) koristiti Internet usluge u nezakonite svrhe.

Član 12.

Kvaliteta usluga

TERC TRADE COMPANY dužan je pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge. Usluga podrazumijeva stalan pristup internetu, korištenjem oprema koja radi u ISM opstegu, bez garancije stalne maksimalne brzine pristupa (best effort usluga), ali uz minimalnu dostupnost servisa ne manju od 99,5% vremena u periodu od jedne godine, kao ni brzinu manju od 60% maksimalne brzine. Garantovana maksimalna brzina kao i veća dostupnost servisa se dodatno definišu korisničkim Ugovorom kao i Aneksom tog Ugovora.

TERC TRADE COMPANY se obavezuje da će Korisniku pružiti visokoprofesionalan kvalitet Internet usluga, što uključuje:

- osiguravanje dovoljnih kapaciteta prema globalnoj Internet mreži;
- osiguravanja stalnog sistema nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga, te brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća;

U slučaju planiranog prekida rada Interneta usluga, TERC TRADE COMPANY će o tome na prikladan način (www.terctv.com, lokalni radio) obavjestiti Korisnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

Isključenje od odgovornosti

Član 13.

Internet je internacionalna računarska mreža koju TERC TRADE COMPANY direktno ne kontroliše već je na istu samo vezan, te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koje direktno ne kontroliše.

Korisnik je saglasan da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema TERC TRADE COMPANY-ove mreže postoji mogućnost da Internet usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

Korisnik koristi Internet usluge isključivo na svoj rizik. TERC TRADE COMPANY ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje Korisnik pretrpi korištenjem usluge, programskog paketa i Interneta.

TERC TRADE COMPANY ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na bilo koju vrstu sadržaja do kojeg se eventualno može doći korištenjem usluga, nezavisno na koji je način do istog sadržaja Korisnik došao. Isto tako, TERC TRADE COMPANY neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektne, slučajne, posledične, ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja usluga ili zbog bilo koje pogreške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je Korisnik došao korištenjem usluga.

TERC TRADE COMPANY ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji Korisnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.

U slučaju oštećenja uređaja uslijed vremenske nepogode (grmljavine) TERC TRADE COMPANY ne snosi odgovornost za oštećene uređaje koji su u vlasništvu korisnika.

Zaštićeni sadržaj i ostala prava

Član 14.

Preko Internet usluga omogućen je pristup do sadržaja koji su zaštićeni ("copyright, trademark, intellectual property rights").

Korisnik je saglasan da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima BiH kojima je taj sadržaj zaštićen od strane vlasnika sadržaja.

Korisnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi sadržaj koji je zaštićen na bilo koji način bez pristanka vlasnika sadržaja. Takve radnje imaće za posljedicu uskraćivanje pristupa Internet uslugama.

Usluga distribucije radio i TV programa / održavanje mreže

član 15.

Pretplata za održavanje mreže je naknada koju svi korisnici imaju obavezu da plaćaju. U okviru pretplate za održavanje mreže korisnici imaju mogućnost praćenja osnovnog paketa.

TERC TRADE COMPANY je dužan da u okviru kablovskog distributivnog sistema (KDS) u analognom paketu distribuiraju najmanje 24 RTV kanala programa standardnog kvaliteta, prema važećim normativima.

Pretplata za osnovni analogni paket podrazumijeva korištenje do najviše 3 televizora u okviru iste stambene jedinice. Za veći broj televizora plaća se dodatna pretplata.

Pretplata za digitalni paket koji se dodatno plaća podrazumijeva korištenje ove usluge na jednom televizoru. TERC TRADE COMPANY će korisniku koji potpiše Ugovor za ovu vrstu usluge obezbijediti besplatno karticu za otključavanje ovih programa a obaveza TERC TRADE COMPANY je da Korisniku uz određenu naknadu obezbijedi SET TOP BOX uređaj ili CAM modul koji omogućavaju gledanje programa u digitalnom formatu.

Distribuirane programe čine svi državni, regionalni i lokalni programi lokalnog govornog područja koji zadovoljavaju potrebne tehničke uslove prijema na datoj lokaciji za koje TERC TRADE COMPANY dobije saglasnost za reemitovanje.

TERC TRADE COMPANY ima pravo na proširenje ponude, izmjene programa, u skladu sa zakonom. U slučaju izmjene programa, TERC TRADE COMPANY će na jedan od mogućih načina obavjesti Korisnike o novom rasporedu distribuiranih programa.

Prilikom instalacije i aktiviranja priključka, TERC TRADE COMPANY je dužan da korisniku preda važeći spisak i raspored distribuiranih kanala.

Korisnik ima pravo da, ukoliko smatra da je TERC TRADE COMPANY distribuirao program sa štetnim sadržajem, o istom podnese prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije.

Paketi usluga (BUNDLE)

Član 16.

Pod paketima usluga podrazumijeva se korištenje 2 ili više servisa koje nudi Operator po jedinstvenoj nižoj cijeni priključka, odnosno, pretplate.

Trajanje Ugovora za paketirane usluge određuje se po najdužem trajanju ugovora usluge koja se nalazi u određenom paketu.

4. INFORMISANJE / PODRŠKA KORISNICIMA

Član 17.

Informisanje o uslugama, cijenama, pretplatnicima, prijem zahtjeva, žalbi i dr. TERC TRADE COMPANY obezbeđuje tokom radnog vremena u kancelariji, kao i putem korisničkog telefona 051/640-040, e-maila terc@teol.net, odnosno web stranice www.terctv.com;

TERC TRADE COMPANY svakodnevno obezbeđuje korisnicima svojih usluga **službu tehničke podrške** (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva).

5. OBAVEZA ODRŽAVANJA ISPRAVNOSTI MREŽE I KVALITET USLUGA

Član 18.

TERC TRADE COMPANY usluge pruža u skladu s važećim normama Evropskog instituta za telekomunikacione norme (ETSI), normama Evropskog odbora za standardizaciju/Evropskog odbora za elektrotehničku standardizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacione unije (ITU) osigurava odgovarajući kvalitet u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

TERC TRADE COMPANY se obavezuje da će svoju mrežu održavati u ispravnom stanju. U slučaju planiranog prekida zbog obavljanja radova na mreži, TERC TRADE COMPANY će na web stranici www.terctv.net ili putem lokalne radio stanice objaviti odgovarajuće obavještenje, najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

TERC TRADE COMPANY je obavezan da sve uočene i prijavljene smetnje i kvarove na mreži, koje se odnose neplanirane prekide rada mreže, otkloni u što kraćem vremenskom roku. Veće kvarove na mreži TERC TRADE COMPANY je obavezan da otkloni u roku od 7 dana.

Smetnje ili kvarove iz prethodne tačke Korisnik je obavezan bez odlaganja da prijavi službi tehničke podrške TERC TRADE COMPANY na tel.051/640-040 ili e-mail terc@teol.net. Korisnik koji nije prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa.

Za montažu ili demontažu opreme i sve tehničke intervencije ovlaštena je isključivo tehnička služba TERC TRADE COMPANY ili služba koju je TERC TRADE COMPANY izričito ovlastio.

6. PREKID KORIŠTENJA USLUGE

član 19.

Korisnik je saglasan da TERC TRADE COMPANY ima pravo privremeno ograničiti odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog otklanjanja tehničkih smetnji/kvarova odnosno povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika.

TERC TRADE COMPANY će prethodno obavjestiti Korisnika o razlozima za ograničenje pružanja usluga i trajanju ograničenja, a u slučaju neplaćanja računa od strane Korisnika u vremenskom roku koji je naznačen na računu, dostaviti i opomenu pri slijedećoj podjeli računa.

TERC TRADE COMPANY može privremeno isključiti preplatničku terminalnu opremu i to:

- a) ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže u roku od 30 dana
- b) ako preplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti preplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće preplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je preplatnik upozoren pismenim putem - do 15 dana
- c) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskog mreži na koju se priključeni preplatnički terminalni uređaji ili na preplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatera – do otklanjanja smetnji
- d) ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni preplatnički uređaji, do završetka radova

e)ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene,a *nije* prethodno podnio prigovor na iznos kojim je zadužen

f)ako korisnik ii drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe-do 15 dana

Ako Korisnik ni nakon isteka roka iz opomene za plaćanje računa, koji ne može biti kraći od 8 dana, isti ne plati, TERC TRADE COMPANY može Korisniku onemogućiti korištenje usluge do izmirivanja obaveze, pri čemu se period suspenzije ne računava u rok minimalnog perioda trajanja ugovora.Ukoliko je korisnik isključen iz ovih razloga TERC TRADE COMPANY ima pravo od korisnika naplatiti troškove ponovnog uključanja. Samo izmirenje dospjelih a neplaćenih obaveza smatra se namjerom korisnika da nastavi korištenje ugovorenog servisa ukoliko se on pismeno na izjasni suprotno

Ako se usluga pruža u vidu paketa, neplaćanje računa za navedeni paket, proizvodi isključenje svih usluga koje su obuhvaćene paketom.

Pružanje usluge može prestati i ako dođe do prestanka pružanja usluga interkonekcije između pristupnog operatera i TERC TRADE COMPANY-a.

TERC TRADE COMPANY može, na pismeni zahtjev korisnika, i privremeno isključiti pružanje usluga uz plaćanje naknade za privremeno isključenje i naknade za ponovno uključanje kad se za to odluči, koje su definisane cjenovnikom usluga TERC TRADE COMPANY koji je objavljen na www.terctv.com.

TERC TRADE COMPANY ima pravo isključiti Korisnika sa mreže ukoliko on ne dozvoli TERC TRADE COMPANY-u pristup instalacijama i terminalnoj opremi koje se nalaze u prostorijama Korisnika, ako odbije da sa mreže isključi uređaj koji stvara smetnje drugim korisnicima, ako po prestanku korištenja nekog servisa ne vrati terminalnu opremu koja je vlasništvo TERC TRADE COMPANY kao i u drugim slučajevima propisanim ovim Opštim uslovima.

Isključenje po nekom od osnova navedenih u prethodnom članu ne obavezuje TERC TRADE COMPANY da vrati novac plaćen po osnovu jednokratnih troškova uključanja.

Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, njegovo trajanje se produžava za vrijeme koliko je trajalo mirovanje na zahtjev Korisnika.

TERC TRADE COMPANY će najkasnije u roku od 2(dva dana)po prestanku uzroka za privremeno isključenje,izvršiti ponovno uključanje Korisnika.

7.OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI LIČNIH PODATAKA

Član 20.

TERC TRADE COMPANY lične/identifikacione podatke o svojim Korisnicima čuva u tajnosti i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija, a može ih ustupiti nadležnim državnim organima pod uslovima utvrđenim zakonom.

Korisnik svojim potpisom na zahtjevu daje svoju saglasnost da TERC TRADE COMPANY za potrebe vlastite evidencije može koristiti i upisivati njegove lične podatke, uključujući i JMB, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima .

Svi podaci o Pretplatnicima se pažljivo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni kao i poslovni partneri su odgovorni za poštovanje načela zaštite privatnosti.

Ukoliko dođe do povrede privatnosti od strane operatera isti će odgovarati u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima I nadoknaditi štetu korisniku.

Ukoliko dođe do povrede tajnosti teleomunikacije zloupotrebom usluga od strane korisnika usluga,Operater će postupiti u skladu sa članom 28.Opštih uslovima poslovanja.

8. CIJENE I USLOVI PLAĆANJA

Član 21.

Cijene usluga

Cijene Usluga, kao i sve druge pripadajuće naknade, utvrđene su cjenovnikom TERC TRADE COMPANY-a, koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge. TERC TRADE COMPANY je ovlašten mijenjati Cjenovnik te se obavezuje isti objaviti i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranicama, u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) ili na drugi prikladan način (poštom, putem e-maila).

Cjenovnikom se mogu predvidjeti posebne tarife kao i dodatne usluge. Tarife, posebne usluge unutar tarifa, kao i određene posebne usluge, odnosno uslovi njihovog pružanja, TERC TRADE COMPANY može mijenjati ili ukinuti uz prethodno obaveštenje Korisnika.

Korisnik će o izmjenama Cjenovnika biti obavješten najmanje mjesec dana prije početka njegove primjene. Korisnik koji nije saglasan sa izmjenama Cjenovnika ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade i bez otkaznog roka, podnošenjem zahtjeva za raskid Ugovora u roku od 30 (trideset) dana od dana objave izmjena Cjenovnika i/ili drugih odredbi Ugovora

Posebne pogodnosti odnosno uslovi koje TERC TRADE COMPANY može omogućiti za vrijeme trajanja korisničkog odnosa (npr. korištenje usluge u svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl.) ne mogu se zamjeniti za novac.

Ako Cjenovnikom, pored telekomunikacionih usluga, nisu određene cijene za druge usluge, te usluge se naplaćuju prema posebnom ugovoru.

TERC TRADE COMPANY zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacionim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti pozivom u Službu za korisnike.

Obračun TERC TRADE COMPANY će dostaviti Korisniku račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima.

TERC TRADE COMPANY je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga.

TERC TRADE COMPANY vodi propisnu evidenciju svih izdatih obračuna za uslugu, a dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.

Ako je do prekida u korištenju usluge došlo zbog planiranih radova ili kvarova na mreži TERC TRADE COMPANY ili postoji greška u obračunu, Korisnik ima pravo uputiti pismeni zahtjev za smanjenje iznosa obračunatog na fakturi u roku od 15 dana od dana ispostavljanja fakture. U slučaju prekida u pružanju usluga, TERC TRADE COMPANY na pismeni zahtjev Korisnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, srazmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe TERC TRADE COMPANY-a.

Uslovi i rokovi za plaćanje usluga

Član 22.

Plaćanje usluga može biti: unaprijed (prije izvršene usluge), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno, po fakturi.

Cijenu za korištenje usluge plaća Korisnik prema važećem Cjenovniku.

Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa, strani državljani i korisnici usluga koji nisu potpisnici Ugovora za Kablovsku televiziju u prostoru u kome koriste uslugu, su obavezni uplatiti određeni iznos depozita, u skladu sa Cjenovnikom.

Cjenovnikom može biti utvrđen iznos koji je korisnik obavezan da plaća za vrijeme trajanja suspenzije po osnovu instalirane opreme koju je TERC TRADE COMPANY ustupio Korisniku u skladu s ovim Opštim uslovima.

Dužničko-povjerilački odnos između TERC TRADE COMPANY i Korisnika, u vezi sa pruženom uslugom nastaje sa danom priključenja Korisnika na mrežu TERC TRADE COMPANY-a.

TERC TRADE COMPANY je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 10-og u mjesecu za prethodni mjesec. Na računu je neznačen krajnji rok za plaćanje koji je 15 dana po dobijanju računa.

Ukoliko Korisnik ima primjedbe na ispostavljeni račun, može podnijeti prigovor u sjedištu Operatera ili na broj telefona 051/640-040, a najkasnije 10 dana po dobijanju računa.

U slučaju da Korisnik iz bilo kojeg razloga nije primio račun za korištenje usluge u toku prethodnog mjeseca dužan je da se obrati sa zahtjevom za izdavanje prepisa računa.

Korisnik je dužan platiti račun u propisanom roku, u suprotnom TERC TRADE COMPANY može preduzeti sankciju privremenog isključenja, odnosno prestanka pretplatničkog odnosa i obračunati zatezne kamate na iznos duga.

Ako zbog propusta Korisnika identifikacioni podaci o korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, TERC TRADE COMPANY će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što Korisnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospjela a neplaćena potraživanja TERC TRADE COMPANY ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

Naplatna potraživanja

Član 23.

Ako Korisnik nije podnio pismeni zahtjev iz člana 14. i 23. ovih Opštih uslova, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati račun do dana dospjeća navedenog na računu, TERC TRADE COMPANY će mu dostaviti pismenu opomenu zbog neplaćanja računa (u daljnjem tekstu: Opomena) koja sadrži upozorenje da će po isteku roka navedenog u opomeni, koji ne može biti kraći od 8 dana, usluge Korisnika biti ograničene odnosno isključene pod uslovima iz člana 15/stav 3, Opomena pred isključenje može istovremeno predstavljati opomenu pred tužbu, a ista može Korisniku biti dostavljena samostalno ili zajedno sa ispostavljenom fakturinom za korištenje usluge.

TERC TRADE COMPANY zadržava pravo obračunati Korisniku troškove ponovnog uključanja i slanje opomene u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Ako Korisnik nakon privremenog isključenja usluge ne podmiri dugovani iznos, u naznačenom roku, TERC TRADE COMPANY može bez prethodnog obavještenja i konačno isključiti (deaktivacija) Korisnikovu uslugu, a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

9. PRENOS I PROMJENE U KORISNIČKOM ODNOSU

Promjena u nazivu korisnika

Član 24.

Korisnik koji je pravno lice može, bez novčane naknade, prenijeti prava i obaveze iz svog korisničkog ugovora s TERC TRADE COMPANY-om na drugu fizičku ili pravnu osobu - novog Korisnika (u daljnjem tekstu: novi Korisnik), samo uz davanje pismene izjave i pismeni pristanak novog Korisnika, na način i uz uslove koje definiše TERC TRADE COMPANY. U protivnom je prenos ugovora ništavan i ne proizvodi pravne posljedice prema TERC TRADE COMPANY-u.

Korisnik koji je fizičko lice može, bez novčane naknade, prenijeti prava i obaveze iz svog korisničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu – novog Korisnika samo uz davanje pismene izjave i ako novi Korisnik da pismeni pristanak te nastavi da koristi usluge putem istog priključka, uz uslove koje definiše TERC TRADE COMPANY te uz promjenu imena u nazivu Korisnika. U protivnom je prenos Ugovora ništavan i ne proizvodi pravne posljedice prema TERC TRADE COMPANY.

Prenos korisničkog odnosa izvršiće se na zahtjev Korisnika, a prava i obaveze iz tog odnosa biće preneseni na novog Korisnika tek nakon što TERC TRADE COMPANY odobri zahtjev novog Korisnika, u skladu s ovim Opštim uslovima.

Raniji Korisnik je odgovoran za plaćanje cijene svih naknada i Usluga korištenih do tog trenutka, a novi Korisnik za korištenje usluge i naknade od trenutka kada TERC TRADE COMPANY prihvati zahtjev. TERC TRADE COMPANY će ranijem Korisniku dostaviti račun u pismenom obliku za usluge za koje je ovaj dužan platiti. U slučaju da raniji Korisnik ne plati dužene obaveze do trenutka navedenog na računu, novi korisnik će biti solidarno odgovoran za dug ranijeg Korisnika, te će biti dužan platiti njegov dug putem računa kojeg mu ispostavi TERC TRADE COMPANY. U slučaju da novi korisnik ne podmiri ovaj račun u roku od 8 dana od dana fakturisanja, TERC TRADE COMPANY ima pravo privremeno isključiti uslugu novom Korisniku, u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

Promjena mjesta priključka (preseljenje)

Član 25.

U slučaju da dođe do preseljenja Korisnika na drugu lokaciju, preseljenje vrši isključivo ovlaštena služba TERC TRADE COMPANY na osnovu pismenog zahtjeva koji popunjava Korisnik, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi Korisnik.

TERC TRADE COMPANY nije odgovoran za sve promjene i eventualne prekide u korištenju usluge od strane Korisnika izazvane preseljenjem, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica seobe na drugu lokaciju.

O svakoj promjeni podataka iz korisničkog ugovora (naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl.) Korisnik je dužan obavjestiti TERC TRADE COMPANY najkasnije 15 dana od dana nastale promjene u pismenoj formi.

Promjene vrste usluge-paketa

Član 26.

Ako za vrijeme trajanja minimalnog perioda važenja ugovora Korisnik traži prelazak na drugu vrstu paketa u odnosu na onu koju koristi, promjena paketa koju je Korisnik prethodno koristio, moguća je pod uslovima:

- ako Korisnik traži prelazak na paket veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida i Korisnik zaključuje novi ugovor sa minimalnim periodom važenja prema novom ugovoru.
- ako Korisnik traži prelazak na paket manje vrijednosti, platiće naknadu u skladu sa Cjenovnikom.

PODNOŠENJE PRIGOVORA (ZAHTJEVI / REKLAMACIJE / ŽALBE)

Član 27.

Korisnik može TERC TRADE COMPANY-u podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenu Uslugu, prigovor na kvalitet obavljene usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

Prigovor koji se podnosi na kvalitet usluge će biti razmatran ako je korisnik u vremenu kad nije bio zadovoljan kvalitetom usluge, prekid ili smanjenje dostupnosti usluzi prijavio na tel. **051/640-040**, putem maila terc@teol.net, prilikom čega je, od strane TERC TRADE COMPANY-a, izvršena registracija prijave kvara ili smetnje.

Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o Korisniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev Korisnika.

Prigovor iz ovoga člana Korisnik može podnijeti u roku od 15 dana od dana ispostavljanja računa za obavljene usluge, u protivnom gubi pravo na prigovor.

TERC TRADE COMPANY je dužan da na svaki pismeni prigovor Korisnika pismeno odgovori u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno sprovesti duža ispitivanja. Odgovor na prigovor zasniva se na izvještaju tehničke službe TERC TRADE COMPANY o dostupnosti/kvalitetu usluge.

U odgovoru na prigovor navodi se pravna pouka.

Postupak povodom prigovora/zahtjeva korisnika sprovodi posebna komisija, imenovana od strane direktora TERC TRADE COMPANY-a.

TERC TRADE COMPANY vodi registar uložениh prigovora.

Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

U slučaju kada se prigovor na račun za izvršenje telekomunikacione usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružalac usluga ne može utvrditi, TERC TRADE COMPANY je dužan da Korisnika uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda TERC TRADE COMPANY će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaže.

Zaštitu svojih prava korisnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

Ako se tokom korisničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat pretplaćenih iznosa, cijene za korištenje TERC TRADE COMPANY-ovih usluga ili nekog drugog potraživanja iz korisničkog ugovora, korisnik ima pravo tražiti naknade u sledećim slučajevima:

- a) Kada je naplaćena cijena iznosu većem od propisane – vraća se razlika
- b) Kada je korisnik zahtjevao uslugu koja nikada nije izvršena krivicom pružaoca usluge ili nije ni započeo korištenje usluge – vraća se iznos vraćen za tu uslugu.

Osim u slučajevima iz prethodne tačke, zahtjev Korisnika za umanjenje obračunatog iznosa rješava se u skladu sa odredbama člana 17./stav 10 i Člana 23 /stav 2,3,4 ovih Opštih uslova.

Kada Korisnik usluge ili drugo ovlašteno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz korisničkog ugovora, dužan je, prije podnošenja tužbe sudu, pružaocu usluga da podnese odgovarajući pismeni zahtjev.

TERC TRADE COMPANY neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, za štetu nastalu oštećenjem telekomunikacione mreže od strane trećih lica, te za eventualnu štetu nastalu tokom nužnog održavanja telekomunikacione mreže koje bi moglo imati uticaja na kvalitet telekomunikacionih usluga, kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja telekomunikacionih usluga, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili nepažnje pružaoca usluge.

11.PRESTANAK/RASKID PRETPLATNIČKOG UGOVORA

Član 28.

Korisnički ugovor zaključuje se, u pravilu, na neodređeno vrijeme, s mogućnosti utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora.

Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Korisnik traži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti, uz obavezu Korisnika da, pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati naknadu u skladu sa Cjenovnikom, a ukoliko želi ostati korisnik najmanje jedne usluge koju pruža TERC TRADE COMPANY a platio je manji jednokratni iznos na ime priključka zbog toga što je ugovorio više usluga, dodatno će platiti razliku koja je bila na dan kad je priključen na mrežu TERC TRADE COMPANY koju bi inače platio da je uzeo samo uslugu koju namjerava i dalje koristiti.

Korisnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i vratiti korištenu terminalnu opremu u ispravnom stanju.

Minimalno trajanje ugovora ukida se nakon isteka ugovorenog razdoblja iz korisničkog ugovora.

Usluga distribucije RTV programa je usluga za koju ne postoji minimalni period trajanja Ugovora i istu je moguće objavit u bilo kom trenutku uz naknadu iz važećeg Cjenovnika.

Korisnik je dužan pismeni zahtjev za raskid ugovora dostaviti 15 dana prije roka označenog kao datum prestanka važenja ugovora. Ukoliko isti ne dostavi smatra se da će korisnik namjerava nastaviti koristiti uslugu do daljneg bez obaveze nekog novog roka korištenja.

Korisnički odnos se smatra raskinutim od prvog dana u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kome je TERC TRADE COMPANY odobrio raskid ugovora, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

U slučaju smrti Korisnika, članovi porodice dužni su o tome obavijestiti TERC TRADE COMPANY. Ako članovi porodice ne obavjeste TERC TRADE COMPANY odnosno nastave sa korištenjem usluge, naslijednici preminulog Korisnika odgovaraju solidarno za potraživanja nastala do i nakon smrti Korisnika.

Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Korisnika, ovlaštena osoba dužna je o toj činjenici izvjestiti TERC TRADE COMPANY u pismenom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanu pravne osobe.

Korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade i bez otkaznog roka, podnošenjem zahtjeva za raskid Ugovora u roku od 30 (trideset) dana od dana objave izmjena Cjenovnika i/ili drugih odredbi Ugovora

TERC TRADE COMPANY ima pravo otkazati ugovor :

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

b)ako pretplatnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalacije i nakon u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja

c)ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja

d)ako pretplatnik ne izmiri dospjelo ,a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja

TERC TRADE COMPANY može otkazati ugovor ako se Korisnik ne pridržava odredbi ovih Opštih uslova.

13.PRESTANAK PRUŽANJA USLUGE

Član 28.

U slučaju, statusnih promjena koje mogu dovesti do promjene subjekta koji pretplatnicima daje uslugu i prestanka pružanja usluga, TERC TRADE COMPANY je dužan pretplatnicima unaprijed najaviti, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, što će učiniti u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj web stranici i pojedinačno email porukom svakom pretplatniku. Dokaz o izvršenom obavješavanju dostavlja se Agenciji uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti
TERC TRADE COMPANY odgovara za sve štete koje zbog onemogućavanja korištenja usluge pretrpi pretplatnik, pod uslovom da ne postupi prema odredbama međusobnog ugovora i OUP.

U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge korisnicima TERC TRADE COMPANY, pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom Operateru prema uslovima tih ugovora.

U slučaju da su pretplatnički ugovori zaključeni uz obavezivanje pretplatnika na korištenje usluge u određenom roku, pretplatnik može otkazati ugovor pod uslovom da ispuni svoje obaveze ugovorene za slučaj raskida.

Rok na koji se obavezuje pretplatnik posebnom ponudom ili paketom usluge ne može ni u jednom slučaju biti duži od 24 mjeseci. Za vrijeme trajanja tog roka uslovi pružanja usluge prema pretplatniku koji je zaključio takav ugovor su nepromjenjivi, osim u situaciji kada se smatra da su novi uslovi ugovora apsolutno povoljniji po pretplatnika.

Ugovori zaključeni na rok duži od 24 mjeseca su nedopušteni i smatraju se činom ometanja slobode izbora davaoca usluge na tržištu Internet usluga.

Istekom ugovorenog roka, osim kada pretplatnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema opštim uslovima pružanja usluge, što će biti posebno uređeno samim ugovorom. Nedopuštenim se smatraju odredbe ugovora ili opšti 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.

12. RJEŠAVANJE SPOROVA

Član 29.

Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih Korisničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, TERC TRADE COMPANY i Korisnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom, po mjestu zaključenja Ugovora odnosno mjesno nadležan je Osnovni sud u Prnjavoru.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 30.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se na sve usluge koje TERC TRADE COMPANY pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Opštih uslova, kao i na sve nove usluge, koje će TERC TRADE COMPANY, u skladu sa važećim propisima, pružati u budućnosti.

Ovi Opšti uslovi dostupni su na prodajnom mjestu TERC TRADE COMPANY-a, te na službenoj Internet stranici TERC TRADE COMPANY(www.terctv.com)

Opšti uslovi poslovanja počinju da važe 30.dana(tridesetog)nakon objavljivanja i primjenjuju se na sve Korisnike TERC TRADE COMPANY

TERC TRADE COMPANY će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova, u skladu sa zakonom na internet stranici www.terctv.com.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu sa danom donošenja, a primjenjuju se na sve Korisnike TERC TRADE COMPANY u roku od 30 dana od dana objavljivanja istih.

Prnjavor, 02.12. 2013. godine

Direktor:

Dipl.ing. Planinčić Milan