

JP HRVATSKE TELEKOMUNIKACIJE d.o.o. MOSTAR

**OPĆI UVJETI PRUŽANJA
TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA**

SRPANJ 2006. godine

Na osnovu Članka 32 Statuta JP HT d.o.o. Mostar a u skladu sa Zakonom o komunikacijama (Službeni glasnik BiH broj 31/03); Pravilima Regulatorne agencije za komunikacije, Procedurom za vođenje slučajeva (Službeni glasnik BiH broj:36/02); Dozvolom za javnog operatora fiksne telefonije, Općom dozvolom za pružanje Internet usluga, Nadzorni odbor na svojoj V. sjednici, održanoj dana 21.srpnja 2006. godine, donosi

OPĆI UVJETI PRUŽANJA TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

1. OPĆE ODREDBE

1. 1. Predmet reguliranja

Članak 1.

Općim uvjetima za pružanje telekomunikacijskih usluga (u daljem tekstu: opći uvjeti), uređuju se uvjeti, rokovi, način i postupak pružanja telekomunikacijskih usluga (u daljem tekstu: TK usluge) i načela cjenovnog sustava za određivanje cijena telekomunikacijskih usluga, za korisnike Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.o.o. Mostar (u daljem tekstu: JP HT Mostar), koji TK usluge koriste isključivo za svoje potrebe, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima iz ovog područja.

Za operatore telekomunikacija, koji se bave pružanjem TK usluga trećim osobama, JP HT Mostar će sačiniti referentne ponude uvjeta korištenja TK usluga i/ili međupovezivanja, u skladu sa Zakonu o komunikacijama, pravilima Regulatorne agencije za komunikacije (u daljem tekstu: RAK) i ostalim pozitivnim zakonskim i drugim propisima iz ovog područja.

Odredbe općih uvjeta se primjenjuju na sljedeće telekomunikacijske usluge:

- javna govorna usluga u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži,
- iznajmljivanje telekomunikacijskih vodova,
- usluge s dodatnom vrijednosti,
- usluge davanja pristupa Internetu i
- ostale usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata, slika i drugog, osim javnih govornih usluga telekomunikacijskim kapacitetima u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži.

Sastavni dio ovih općih uvjeta je Cjenik telekomunikacijskih usluga.

1. 2. Pojmovi i značenje

Članak 2.

Pojmovi koji se koriste u ovim općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1. **Adresa:** ukupnost svih elemenata adresiranja koji se upotrebljavaju za određivanje odredišta telekomunikacijske veze;
2. **ADSL priključak** je asimetričan širokopojasni pristup telekomunikacijskoj mreži koji omogućuje stalan pristup Internetu.
3. **Autorizacija:** označava proces kojim se provjerava validnost svakog korisnika koji ostvari konekciju
4. na bilo koji čvor TK mreže;
5. **Brojevi:** nizovi znamenaka koji služe za adresiranje u telekomunikacijskim mrežama;
6. **Davatelj usluga (Service Provider):** Pravna osoba koja pruža javne telekomunikacijske usluge na tržištu koristeći se telekomunikacijskom mrežom;
7. **Davatelj Internet usluga (Internet Service Provider):** davatelj usluga ovlašten od RAK-a za pružanje Internet usluga;
8. **Dodjela brojeva i adresa:** Prenošenje prava na uporabu brojeva i adresa, bez prijenosa vlasništva nad brojevima i adresama
9. **Domena (Domain):** predstavlja jedinstveno ime kojim je na Internetu predstavljen korisnik ili grupa korisnika;
10. **DNS (Domain Name System):** Usluga koja osigurava prevođenje simboličkih adresa koje se sastoje od imena računala i domene u IP adresu i obrnuto;
11. **Elektromagnetska kompatibilnost:** Sposobnost naprave, uređaja ili sustava da djeluje zadovoljavajuće u svojem elektromagnetskom okruženju te ne uzrokuje štetne elektromagnetske smetnje drugoj opremi ili sustavima u tom okruženju;

12. **Fiksna javna telefonska mreža (Fixed Public Telephone Network):** je fiksna javna TK mreža koja omogućava komunikaciju na osnovu komutacije kanala;
13. **GSM mreža (GSM Network) :** je TK mreža određena GSM tehničkom specifikacijom, pri čemu GSM (Global System for Mobile Communication) označava TK sustav definiran kao Globalni sustav za mobilne komunikacije;
14. **HT MObilne usluge:** sve javne telekomunikacijske usluge koje HT MObilne komunikacije (u daljem tekstu HT MObilne) pruža fizičkim ili pravnim osobama na tržišnoj osnovi;
15. **HT MObilne SIM kartica:** prenosivi modul za identifikaciju u vlasništvu HT MObilne kojim se omogućuje korištenje terminalne opreme u HT MObilne mreži, a među ostalim podacima u prvom redu sadrži podatke potrebne za identifikaciju korisnika usluga i terminalne opreme prilikom svakog uključivanja na mrežu HT MObilne.
16. **HT::NET:** usluga pristupa Internetu JP HT Mostar;
17. **Imenik (Directory):** u vezi s javnom TK mrežom označava popis korisnika koji sadrži imena, adrese i telefonske brojeve.
18. **Internet:** je globalna mreža koja međusobno povezuje veliki skup različitih mreža putem zajedničkog protokola;
19. **IP adresa (IP Address):** jedinstvena adresa računala/uređaja duljine 32 ili 128 bita ;
20. **ISDN (Integrated Services Digital Network):** označava digitalnu mrežu s integriranim uslugama;
21. **ISDN BRA (Basic Rate Access) priključak** označava osnovni ISDN pristup TK mreži s kapacitetom 2B+D pri čemu je B komunikacijski kanal kapaciteta 64kbit/s, a D signalizacijski kanal kapaciteta 16 kbit/s;
22. **ISDN PRA (Primar Rate Access) priključak** označava primarni ISDN pristup TK mreži kod kojeg korisnik ima na raspolaganju 10, 20 ili 30 komunikacijskih kanala kapaciteta 64 kbit/s
23. **Iznajmljeni TK vod (Leased Line):** označava cjelokupan prijenosni put, između završnih točaka TK mreže, koji osigurava transparentan prijenosni kapacitet bez mogućnosti prospajanja po zahtjevu;
24. **Javna TK mreža (Public Telecommunications Network):** označava TK mrežu koja se u potpunosti ili uglavnom koristi za pružanje javnih TK usluga;
25. **Javna telekomunikacijska usluga (Public Telecommunications Service):** označava TK uslugu koja je dostupna javnosti, na tržišnoj osnovi;
26. **Javna telefonska govornica** – označava telefon dostupan javnosti pri čemu se uporaba plaća telefonskom karticom, odnosno direktno operatoru kod javnih telefonskih govornica s posredovanjem;
27. **Korisnik usluga (User):** označava fizičku ili pravnu osobu koja koristi ili zahtijeva javnu TK uslugu, bez obveznog potpisivanja ugovora sa JP HT Mostar;
28. **Korisničko ime (Username)** – skup alfanumeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i znamenke) maksimalne duljine osam znakova, koji jednoznačno predstavljaju korisnika Internet usluga;
29. **Lozinka (Password)** - skup alfanumeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i znamenke), duljine 6-8 znakova, zajedno s korisničkim imenom služi za autorizaciju korisnika Internet usluga;
30. **Međunarodna TK usluga (International Telecommunications Service):** stavljanje na raspolaganje telekomunikacijskih kapaciteta između telekomunikacijskih središta ili postaja bilo koje prirode, koje su smještene ili pripadaju različitim državama;
31. **Međupovezivanje (Interconnection):** je vrsta pristupa koja se primjenjuje za fizičko i logičko povezivanje javnih mrežnih operatora u cilju omogućavanja korisnicima jednog operatora da komuniciraju sa korisnicima istog ili nekog drugog operatora, ili pristupaju uslugama koje pruža drugi operator;
32. **NTS usluge (Number Translation Services)** – označava usluge Inteligentne mreže kojim se pristupa putem negeografskih kôdova;
33. **Operator telekomunikacija:** označava javna ili privatna tijela, kao i podružnice pod njihovom kontrolom, kojima je dodijeljena dozvola za uspostavljanje javne TK mreže, odnosno pružanje TK usluga;
34. **Pre-paid usluga:** označava TK uslugu koju korisnik plaća unaprijed HT-u Mostar. Za korištenje usluge ovog tipa nije potrebno zasnovati pretplatnički odnos;
35. **Pretplatnik (Subscriber):** označava bilo koje pravna ili punoljetna fizička osoba koja je jedna od ugovornih strana s JP HT Mostar radi korištenja TK usluga.;
36. **Pretplatnički uređaj:** označava TK opremu koju pretplatnik/korisnik osigurava u svrhu korištenja TK usluga;
37. **Pristupna brzina (Access Rate)** – označava maksimalan broj bita koje terminalna oprema na strani korisnika može slati (primati) u TK mrežu u jednoj sekundi vremena;
38. **Pristupna mreža (Access Network):** dio TK sustava koji osigurava pristup korisničke lokacije do najbližeg čvora JP HT Mostar;
39. **Propusni opseg (Bandwidth)** - maksimalan broj bita koji se mogu prenijeti u jednoj sekundi;
40. **RAK (Communications Reg. Agency):** označava Regulatornu agenciju za komunikacije u Bosni i Hercegovini;
41. **Tarifna zona:** označava mjeru dužine fizičkog i/ili virtualnog kanala između dvije korisničke lokacije. Primjenjuje se u domaćem i međunarodnom prometu pri fiksnom načinu pristupa mreži JP HT Mostar;

42. **Telefonski priključak** označava analogni pristup telekomunikacijskoj mreži stalnim priključenjem na automatsku telefonsku centralu koji omogućuje uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, unutar opsega frekvencija od 300 do 3.400 Hz; (gdje je ISDN)
43. **Telekomunikacije:** odašiljanje, prijenos i prijem svake vrste signala putem telekomunikacijske mreže;
44. **Telekomunikacijska mreža (Telecommunications Network):** označava prijenosne sustave i u slučajevima na koje se to odnosi, opremu za komutiranje i usmjeravanje poziva, te druga sredstva koja omogućavaju prijenos električnog signala putem žice, optičkih kabela, radijskim, ili bilo kojim drugim elektromagnetnim putem, uključujući ali se ne ograničavajući na satelitske mreže kao i fiksne i mobilne zemaljske mreže;
45. **Telekomunikacijska usluga (Telecommunications Services):** usluga prijenosa, odašiljanja i prijema znakova, signala, pisanog teksta, glasa ili govora, slika i zvukova ili priopćenja bilo koje prirode, koja se pruža žičnim, radijskim, svjetlosnim ili drugim elektromagnetskim sustavom, uključujući i omogućavanje uporabe tih sustava, u cijelosti ili djelomično, davanjem u najam, prodajom ili na drugi način;
46. **Telekomunikacijska veza:** uspostavljena veza za prijenos, odašiljanje ili prijem znakova, signala, pisanog teksta, glasa ili govora, slike i zvukova ili priopćenja bilo koje prirode;
47. **Tehničko rješenje:** predstavlja uglavnom alternativnu ponudu JP HT Mostar na komercijalnoj osnovi u slučaju da je realizaciju redovne ponude nemoguće izvesti zbog nepostojanja tehničke mogućnosti. Primjenjuje se, gdje je primjereno, u slučaju kada bi zbog nemogućnosti realizacije redovne ponude HT Mostar korisnikov zahtjev za pružanje TK usluge bio odbijen;
48. **Usluga s dodanom vrijednosti (Value Added Services):** bilo koja usluga koja zahtijeva obradu podataka o telekomunikacijskom prometu ili podataka o lokaciji izvan opsega nužnog za komunikaciju putem telekomunikacijske mreže ili za obračun troškova;
49. **Terminalna oprema (Terminal Device):** označava bilo koji vid TK opreme koju je neophodno osigurati na oba kraja odgovarajućeg medija za prijenos. Terminalnu opremu može osigurati JP HT Mostar i/ili korisnik;
50. **Virtualna privatna mreža (Virtual Private Network) :** privatna mreža koja koristi dijeljenu infrastrukturu pružatelja usluge za povezivanje korisničkih lokacija osiguravajući privatnost i sigurnost podataka;
51. **Završna točka mreže (Network Termination Point):** označava odgovarajuću terminalnu opremu instaliranu na lokaciji najbližoj korisniku;

1. 3. Osnovni principi pružanja TK usluga

Članak 3.

1. JP HT Mostar osigurava raspoloživost, sigurnost, kvalitetu i dostupnost TK usluga korisnicima, i stalno prilagođava svoje usluge novim tehnologijama i potrebama.
2. JP HT Mostar omogućuje korištenje javnih TK usluga, pridržavajući se principa transparentnosti, nediskriminacije i objektivnosti.
3. U realizaciji principa nediskriminacije, JP HT Mostar, kao operator telekomunikacija sa značajnom tržišnom snagom, omogućuje drugim davateljima usluga pristup svojoj telekomunikacijskoj mreži u svrhu obavljanja telekomunikacijskih usluga, pod komparativnim okolnostima, jednakim uvjetima i iste razine kvalitete, kao usluge koje koristi za svoje vlastite potrebe ili za potrebe udruženi partnerskih firmi, koristeći pravo ograničenja pristupa TK mreži u skladu sa zakonom.
4. JP HT Mostar nudi drugim operatorima međupovezivanje na njihov zahtjev u skladu sa zakonom i pod uvjetima utvrđenim u pravilima RAK o međupovezivanju.
5. JP HT Mostar osigurava točnost i pouzdanost svih sustava, opreme, podataka ili procedura koje koristi za mjerenje ili praćenje pružanja TK usluga i za izračunavanje popratnih tarifa.
6. JP HT Mostar vrši obračun korištenja usluga na način koji nije u suprotnosti s principima lojalne konkurencije.
7. Cijene TK usluga, utvrđene Cjenikom telekomunikacijskih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu JP HT Mostar (u daljem tekstu: Cjenik), transparentne su i nediskriminirajuće.
8. JP HT Mostar poduzima nužne mjere za osiguranje zaštite privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od korisnika TK usluga.
9. Podaci i informacije koje dobije u obavljanju svoje djelatnosti JP HT Mostar će koristiti samo za svoje potrebe i u zakonom dopuštene svrhe.
10. Zaštita privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni unutar JP HT Mostar osigurava se dopuštanjem pristupa informacijama samo ovlaštenim službama i zaposlenicima.

11. Da bi olakšao pristup TK uslugama, JP HT Mostar uvažava posebne potrebe osoba s invaliditetom, u dogovoru sa specijaliziranim ustanovama.
12. HT osigurava besplatan pristup hitnim službama.
13. JP HT Mostar osigurava uslugu davanja obavijesti (informacija) iz imenika telefonskih brojeva. JP HT Mostar je dužan prihvatiti zahtjev korisnika za tajnost informacija. JP HT Mostar redovito ažurira telefonski imenik i dužan je jednom u dvije godine izdati telefonski imenik korisnika.
14. JP HT Mostar osigurava stalno obavješćivanje o vrstama i uvjetima korištenja TK usluga. Svaka promjena u uvjetima ponude usluga mora se saopćiti korisnicima najmanje 30 dana prije njene primjene.
15. JP HT Mostar osigurava pomoć korisnicima svojih usluga putem prodajnih mjesta, pozivnog centra, web stranice, elektroničke pošte ili na drugi način.
16. JP HT Mostar će korisnike izvješćivati na jasan i prikladan način o telekomunikacijskim uslugama koje pruža, a osobito o načinu korištenja, cijenama usluga i uvjetima uz koje je opravdan prekid obavljanja tih usluga.
17. U promoviranju usluga koje pruža, JP HT Mostar će se pridržavati propisa iz ovog područja. Sadržaj oglasa ne smije vrijeđati ljudsko dostojanstvo niti kršiti osnovna ljudska, privredna, društvena i kulturna prava i slobode, niti sadržavati bilo kakvu izjavu ili vidljivi prikaz koji bi, neposredno ili posredno, izostavljanjem, nedorečenošću ili pretjerivanjem, doveli korisnika usluga u zabludu.
18. Na temelju prethodne suglasnosti RAK, JP HT Mostar može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje telekomunikacijskih usluga na bilo kojem dijelu telekomunikacijske mreže ili isključiti vodove za međusobno povezivanje s drugim operatorima, ako je potrebno zbog očuvanja funkcionalne cjelovitosti telekomunikacijske mreže. U hitnim slučajevima, JP HT Mostar može ograničiti ili prekinuti pružanje telekomunikacijskih usluga, uz obvezu naknadnog izvješćivanja i pribavljanja suglasnosti od RAK.
19. U rješavanju zahtjeva i žalbi korisnika TK usluga primjenjuje se Zakon o upravnom postupku (Službene novine Federacije BiH, br. 2/98 i 48/99).
20. JP HT Mostar će ukloniti kvarove u svojoj telekomunikacijskoj mreži što je prije moguće.
21. JP HT Mostar na zahtjev RAK dostavlja obavještenja o svakom značajnom prekidu TK veza, u razumnom roku.

1. 4. Radno vrijeme

Članak 4.

Radno vrijeme organizacijskih jedinica JP HT Mostar, zaduženih za neposredni rad s korisnicima (prodajna mjesta) je minimalno 5 dana u tjednu (ponedjeljak - petak) od 7.00 do 15.00 sati.

Radno vrijeme rada tehničkih službi za otklanjanje kvarova je minimalno 6 dana u tjednu (ponedjeljak – subota) od 7.00 do 15.00 sati.

Radno vrijeme organizacijske jedinice JP HT Mostar, zadužene za informiranje korisnika i prijavu smetnji u pružanju/korištenju TK usluga je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Raspored radnog vremena iz stava 2. i 3. ovog Članka mora biti vidno istaknut na ulazu u prostoriju organizacijske jedinice i na šalteru. Ukoliko se radno vrijeme razlikuje od utvrđenog, mora biti i posebno istaknuto na odgovarajućem radnom mjestu.

1. 5. Identifikacija korisnika

Članak 5.

U cilju dokazivanja identiteta osobe i/ili statusa korisnika JP HT Mostar prihvaća sljedeće identifikacijske dokumente:

1. Za fizičke osobe:
 - a) Osobna karta
 - b) Putovnica
 - c) vozačka dozvola
2. Za domaće pravne osobe:
 - a) Izvod iz sudskog registra
 - b) Uvjerenje o poreznoj registraciji s identifikacijskim brojem
 - c) Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke

3. Za strana predstavništva:
 - a) Dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa
 - b) Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke
4. Za korisnike pre-paid usluga:
 - a) Pre-paid certifikat
 - b) Ovjeren dokument JP HT Mostar o prijelazu sa post-paid na pre-paid usluge.

1. 6. Punomoć

Članak 6.

Korisnici TK usluga mogu zahtijevati pružanje TK usluga i preko opunomoćenika. Punomoći se može ovlastiti poslovno sposobno lice, koje je pismeno i zna se potpisati. Punomoć mora ovjeriti ovlašteni organ.

Punomoć se mora pohraniti kod službe JP HT Mostar zadužene za rad s korisnicima.

Punomoć može sadržavati ovlaštenje za poduzimanje svih radnji u svezi pretplatničkog odnosa, ili ovlaštenje za pojedine TK usluge, i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

Ako korisnik opozove punomoć, dužan je pismeno o tome izvijestiti JP HT Mostar na mjestu na kojem je punomoć pohranjena.

Ako opunomoćenik ne posjeduje duplikat punomoći, predat će prijepis ili fotokopiju takve punomoći.

2. TK USLUGE KOJE PRUŽA JP HT Mostar

Članak 7.

TK usluge koje pruža JP HT Mostar dijele se na:

1. Osnovne usluge (Basic Services);
2. Dodatne usluge (Supplementary Services);
3. Usluge dodatne vrijednosti (Value Added Services);
4. Usluge posebne namjene (Specific Services).

2.1. Osnovne usluge

Članak 8.

Osnovne usluge JP HT Mostar su:

1. Govorna telefonska usluga;
2. Najam TK vodova;
3. Pristup Internetu;
4. Pristup podatkovnoj mreži;
5. Hitni pozivi (Emergency)
6. Podrška korisnicima (Customer Care)

2.1.1. Govorna telefonska usluga

Članak 9.

Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, unutar frekventnog opsega od 300 do 3.400 Hz, putem javne TK mreže.

Govorna telefonska usluga ostvaruje se u automatskom prometu.

Članak 10.

Govorna telefonska usluga obavlja se unutar TK mreža JP HT Mostar, te prema drugim TK operatorima u domaćem i međunarodnom prometu.

Članak 11.

Vrste domaćeg prometa u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži su:

1. Županijski, koji se obavlja:
 - a) Unutar županija – između općina u županiji;
 - b) Unutar općine u županiji;
2. Međužupanijski i međuoperatorski, koji se obavlja :
 - između županija
 - između operatora u BiH

U Federaciji BiH administrativno područje županije telekomunikacijski odgovara mrežnoj skupini.

Članak 12.

Županijski promet obavlja se između različitih općina jedne županije biranjem samo pretplatničkog broja. Međužupanijski i promet između operatora obavlja se biranjem kôda mrežne skupine u BiH, prema Cjeniku.

Članak 13.

Vrste domaćeg prometa prema GSM mreži su:

1. Domaći promet unutar **GSM mreže JP HT Mostar**;
2. Domaći promet prema fiksnoj mreži JP HT Mostar;
3. Domaći promet prema drugim operatorima u BiH.

Članak 14.

Vrste međunarodnog prometa su:

1. Međunarodni promet između korisnika JP HT Mostar i korisnika drugih TK operatora u drugim zemljama, posredstvom međunarodnih kapaciteta u BiH;
2. Međunarodni promet između stranih TK operatora posredovanjem međunarodnih kapaciteta JP HT Mostar.

2.1.2. Najam vodova

Članak 15.

Najam vodova predstavlja uslugu najma određene vrijednosti prijenosnog opsega kroz javnu TK mrežu JP HT Mostar u cilju uspostavljanja transparentne konekcije. Jednim vodom se smatra cjelokupan prijenosni put definiran jedinstvenom oznakom između završnih točaka mreže bez obzira na broj dionica.

Članak 16.

Minimalni set vodova koje će JP HT Mostar ponuditi svojim korisnicima predstavljaju sljedeći kapaciteti:

1. Analogni vod, frekvencijskog opsega od 300 do 3.400 Hz, običnog i posebnog govornog kvaliteta i to dvožično ili četverožično;
2. Digitalni vod propusnog opsega 64kbit/s, **128 kbit/s**, **256 kbit/s**, 2Mbit/s kanalizirano i 2Mbit/s nekanalizirano.

2.1.3. Pristup Internetu

Članak 17.

Pristup Internetu je fizička i/ili logička veza od korisničkog uređaja do najbližeg čvora TK mreže, u cilju osiguranja uvjeta za korištenje usluga Interneta.

Članak 18.

Fizički i/ili logički pristup (analogni ili digitalni) mreži može biti:

1. **Pristup preko komutirane tk mreže** – podrazumijeva dodjelu pripadnih resursa TK mreže za vrijeme uporabe TK usluge.

2. Pristup preko stalne veze – podrazumijeva dodjelu pripadnih resursa TK mreže za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa

2.1.4. Pristup javnoj podatkovnoj mreži

Članak 19.

Usluga pristupa javnoj podatkovnoj mreži omogućuje priključenje korisničke opreme u dvije ili više točaka s ciljem prijenosa podataka, dokumenata i drugih sadržaja, koristeći Internet protokol (IP)

2.1.5. Hitni pozivi

Članak 20.

JP HT Mostar osigurava korisnicima besplatne telefonske pozive prema službama hitne pomoći, policije, vatrogasaca i ostalih hitnih službi na način koji određuje RAK.

2.1.6. Podrška korisnicima

Članak 21.

Podrška korisnicima podrazumijeva informiranje korisnika, rješavanje zahtjeva, žalbi i podršku pri uspostavljanju i korištenju TK usluga JP HT Mostar. Podrška korisnicima se pruža putem prodajnih mjesta JP HT Mostar, pozivnog centra, tehničkih službi, ovlaštene web stranice, e-maila, pošte ili na drugi način.

2. 2. Dodatne usluge

Članak 22.

Dodatne usluge su usluge koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i ne mogu se koristiti bez osnovnih usluga, poredane prema abecednom redu, i to:

1. **Brojač na strani korisnika:** korisniku se omogućava prijenos tarifnih impulsa do korisničkog uređaja radi praćenja potrošnje za obavljene pozive;
2. **Čekanje u redu:** u slučaju zauzeća korisnika, svi novi pozivi dolaze u red za čekanje. Po završetku prethodno uspostavljene veze, automatski se uspostavlja veza sa prvim u redu za čekanje;
3. **Detaljni izvještaj o pozivima:** omogućuje korisniku da uz račun za korištenje TK usluga dobije podatke o svim ostvarenim pozivima za obračunski period, u skladu sa tehničkim mogućnostima TK mreže;
4. **Hvatanje zlonamjernih poziva – lovac (Malicious Call Termination - MCID):** pozvanom korisniku omogućuje da se biranjem određenog koda s njegove strane registrira dolazni poziv;
5. **Konferencijska veza tri sudionika (Three Party service – 3PTY):** korisniku usluge se omogućava da ostvari vezu s još 2 korisnika istovremeno;
6. **Ne uznemiravaj korisnika:** omogućava korisniku da sve dolazne pozive usmjeri na govornu poruku “Ne uznemiravaj korisnika”;
7. **Obavještenje o cijeni poziva (Advice of charge - AOC):** omogućava korisniku da na displeju korisničkog uređaja dobije informaciju o cijeni razgovora i to po izboru korisnika, na početku, u toku ili na kraju veze;
8. **PBX serija:** omogućava korisniku da poveže skupinu svojih priključaka u jednu logičku cjelinu s definiranjem osnovnog broja, tako da se biranjem osnovnog broja, u slučaju njegovog zauzeća, poziv prosljeđuje prema bilo kojem slobodnom broju, dok i dalje ostaje mogućnost direktnih poziva prema svim priključcima uključujući i osnovni broj;
9. **Podadresiranje (Subaddressing – SUB):** omogućava da se, osim korisničkog broja, za terminalne uređaje koristi i podadresa;
10. **Ponavljanje zadnjeg biranog broja:** omogućava korisniku da biranjem posebnog kôda ponavlja zadnji birani broj;
11. **Poslovna grupa (PG):** omogućava funkcije kućne centrale za prostorno distribuirane završne točke mreže;
12. **Poziv bez biranja:** omogućava korisniku da ostvari vezu bez biranja, podizanjem slušalice odmah, ili nakon 5 sekundi;
13. **Poziv na čekanju (Call Waiting - CW):** korisnik usluge čiji je razgovor u toku, može dobiti tonski signal kao obavještenje o prispjedu novog poziva;

14. **Poziv u određeno vrijeme:** korisniku se omogućava da na njegov broj naruči poziv u određeno vrijeme;
15. **Prijenos poziva na određeni broj (ETC):** Omogućava korisniku da po javljanju na poziv izvrši prebacivanje poziva na drugi telefonski broj;
16. **Prenosivost terminala (TP):** korisniku se omogućava da premjesti korisnički uređaj od jednog do drugog
17. mjesta priključenja unutar jednog ISDN BRA pristupa za vrijeme trajanja poziva;
18. **Korisnik je odsutan:** sve dolazne pozive korisnik može preusmjeriti na govornu poruku "Korisnik je odsutan";
19. **Preusmjeravanje poziva bezuvjetno (Call Forwarding Unconditional - CFU):** korisniku usluge se omogućuje bezuvjetno preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj;
20. **Preusmjeravanje poziva ako nema odgovora (Call Forwarding if No Reply - CFNR):** korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj ako nema odgovora pozvane strane;
21. **Preusmjeravanje poziva u slučaju zauzeća (Call Forwarding if Busy - CFB):** korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj u slučaju zauzetosti linije;
22. **Prikaz broja pozivatelja (Calling Line Identification Presentation - CLIP):** omogućuje prikaz broja pozivatelja na displeju korisničkog uređaja pozvanog korisnika;
23. **Prikaz pozvanog broja (Connected Line Identification Presentation – COLP):** omogućuje korisniku koji poziva da nakon uspostave veze na displeju korisničkog uređaja dobije prikaz pozvanog broja;
24. **Prolazno biranje (Direct Dialing In, DDI):** omogućava korisniku kućne centrale direktan pristup iz javne TK mreže do lokala kućne centrale, to jest bez posredovanja operatora na kućnoj centrali;
25. **Signalizacija među korisnicima (User to User Signalisation - UUS):** Omogućava ISDN korisniku da razmjenjuje pisane poruke putem D-signalizacijskog kanala sa drugim ISDN korisnikom;
26. **Skraćeno biranje:** korisniku omogućava da korištenjem kratkog pozivnog kôda umjesto punog pozivnog broja korisnika kojeg želi pozvati, uspostavi telefonsku vezu. Spisak telefonskih brojeva koje korisnik želi pozivati i spisak odgovarajućih kratkih pozivnih kodova određuje sam korisnik;
27. **Telefax G4:** omogućava korisniku prijenos faksa telefax uređajem grupe G4 putem ISDN pristupa u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži;
28. **Teletex:** omogućava korisniku prijenos teletex informacija putem ISDN pristupa mreži;
29. **Videotex:** omogućava korisniku prijenos videotex informacija putem ISDN pristupa mreži;
30. **Videotelefonija:** omogućava korisniku prijenos slike i govora u realnom vremenu putem ISDN pristupa mreži;
31. **Višestruki korisnički broj (Multiple Subscriber Number, MSN):** omogućava korisniku da pridruži više brojeva jednom ISDN BRA pristupu. MSN brojevi se mogu definirati za jedan ili više terminala povezanih na isti pristup. Svakom MSN broju mogu se dodijeliti različiti korisnički parametri, npr. različit skup usluga;
32. **Zabrana poziva (Call Barring):** omogućava korisniku da zabrani pozive;
33. **Zabrana prikaza broja pozivatelja (Calling Line Identification Restriction - CLIR):** omogućava zabranu prikaza broja pozivatelja na displeju korisničkog uređaju pozvanog korisnika;
34. **Zabrana prikaza pozvanog broja (Connected Line Identification Restriction – COLR):** omogućava pozvanom korisniku zabranu prikaza vlastitog broja na displeju korisničkog uređaja korisnika koji ga poziva;
35. **Zadržavanje poziva (Call Hold):** korisnik usluge može zadržati tekući poziv, pa napraviti novi ili odgovoriti na drugi prispjeli poziv;
36. **Zatvorena skupina korisnika (Closed User Group - CUG):** omogućava korisnicima formiranje skupine čiji članovi mogu međusobno komunicirati dok se slanjem i primanjem poziva s korisnicima izvan skupine može upravljati;

2.3. Usluge s dodanom vrijednosti

Članak 23.

Usluge s dodanom vrijednosti su usluge koje unapređuju korištenje osnovnih usluga i/ili daju dodatnu vrijednost, u bilo kojem smislu, krajnjem korisniku.

Članak 24.

Usluge s dodanom vrijednosti su:

1. **Usluge govorne pošte (VMS):** omogućavaju korisniku usluge da primi i/ili pošalje govornu ili faks poruku u slučajevima kada je korisnik usluge preusmjerio svoje pozive na sistem govornih poruka;
2. **Kratke pisane poruke (SMS):** omogućavaju korisniku usluge da šalje i prima alfanumeričke tekstualne poruke dužine do 160 karaktera;
3. **Elektronička pošta (e-mail):** usluga razmjene elektroničkih dokumenata, slika, multimedijских i drugih datoteka između korisnika Internet mreže. Svakom korisniku HT::NETA-a je osigurano slanje, primanje i preusmjeravanje elektroničkih poruka.

- 4. Diskusijske grupe (News):** usluga koja omogućava sudjelovanje u postojećim i predlaganje kreiranja novih Internet diskusijskih grupa.
- 5. Web hosting:** usluga iznajmljivanja diskovnog prostora za smještanje web stranica korisnika HT::NET-a pod vlastitom domenom ili pod-domenom «tel.net.ba»
- 6. Najam dodatnog diskovnog prostora za web:** usluga najma dodatnog prostora na tvrdim diskovima HT::NET-a web poslužitelja na zahtjev korisnika.
- 7. Najam dodatnog diskovnog prostora za e-mail :** usluga najma dodatnog prostora na tvrdim diskovima HT::NET e-mail poslužitelja na zahtjev korisnika.

2.4 Usluge posebne namjene

Članak 25.

Usluge posebne namjene su usluge namijenjene užem segmentu tržišta i/ili posjeduju određene specifičnosti, a to su:

- 1. Statička IP adresa:** predstavlja trajno rezerviranu javnu IP adresu, koja se dodjeljuje korisniku prilikom svakog njegovog pristupa kroz komutaciju;
- 2. Besplatni poziv (Freephone):** omogućava poziv na određeni pristupni broj (0800) gdje krajnji korisnik može dobiti besplatne informacije putem javne TK mreže od strane korisnika na uslugu.
- 3. Teleglasovanje (Televoting):** omogućava korisniku na uslugu da organizira glasovanje putem javne TK mreže, uz podjelu prihoda s JP HT Mostar.
- 4. Usluga posebne tarife (Premium Rate):** omogućava korisniku na uslugu da pruža usluge raznih sadržaja putem javne TK mreže uz podjelu prihoda s JP HT Mostar.
- 5. Iznajmljivanje i/ili prodaja korisničkih uređaja:** korisnik ima mogućnost da iznajmi i/ili kupi TK uređaj sa ili bez odgovarajuće TK usluge.

Članak 26.

JP HT Mostar može pored osnovnih i dodatnih usluga, usluga s dodanom vrijednosti i usluga posebne namjene pružati i sve nove usluge iz okvira svoje djelatnosti. Ukoliko se uvjeti pružanja novih usluga ne razlikuju od propisanih ovim Općim uvjetima, uvođenje nove TK usluge u ovom smislu, će se realizirati utvrđivanjem cijene važećim Cjenikom.

3. OPĆI UVJETI PRUŽANJA TK USLUGA

3.1. Cijene TK usluga

3.1.1. Opće odredbe

Članak 27.

Cijene TK usluga JP HT Mostar utvrđuje Cjenikom.

Ovisno o vrsti telekomunikacijske usluge, korisnik plaća cijenu pristupa usluzi, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate, cijenu naknade, cijenu najma i cijenu ostvarenog TK prometa.

Određenoj kategoriji korisnika terminalna oprema se može dati na korištenje bez naknade.

Ovisno o vrsti telekomunikacijske usluge cijena TK usluge plaća se prije, tijekom ili nakon pružanja TK usluge.

Korisnik plaća cijenu TK usluge, ovisno o mjestu korištenja i vrsti TK usluge (po iznosu, vremenskoj dinamici, količini prenesenih podataka, sadržaju podataka i slično).

Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa strani državljani su obvezni uplatiti utvrđeni iznos depozita, u skladu s Cjenikom.

Obračunsko razdoblje za korištenje usluga JP HT Mostar je jedan kalendarski mjesec.

Članak 28.

U postupku donošenja cijena TK usluga, JP HT Mostar pribavlja potrebne suglasnosti u skladu s pozitivnim zakonskim propisima. Korisnici TK usluga će biti informirani o promjeni postojećih ili utvrđivanju cijena novih TK usluga, 30 dana prije primjene.

Članak 29.

JP HT Mostar kao operator telekomunikacija sa značajnom tržišnom snagom, pribavlja od RAK suglasnost na:

1. cijene za govorne telefonske usluge,
2. cijene za najam voda.

Članak 30.

Cijene TK usluga u cjeniku se zasnivaju na troškovima uspostavljanja komunikacije, održavanja i upravljanja TK mrežom.

JP HT Mostar Cjenikom određuje Tarifni sustav za prodaju TK usluga, koji utvrđuje principe i kriterije za određivanje cijene TK usluge.

Članak 31.

Cijene TK usluga utvrđene Cjenikom su javne. Obveza JP HT Mostar je Cjenik učiniti dostupnim korisnicima TK usluga u skladu sa zakonom. Nadzorni odbor JP HT Mostar je ovlašten za usvajanje cjenika.

Članak 32.

JP HT Mostar može uvesti, promijeniti ili ukinuti tarifne modele, odnosno uvjete njihovog pružanja, uz prethodnu obavijest korisniku.

Članak 33.

U cilju optimalnog iskorištenja raspoloživih TK resursa, povećanja prometa i broja korisnika, JP HT Mostar može utvrditi određene popuste na cijenu TK usluge, koji se odobravaju na osnovu vremena korištenja (razdoblje dana, tjedna, vrijeme državnih praznika), na osnovu količine i slično.

Posebne pogodnosti (popusti u cijeni pretplate i prometa za određene kategorije korisnika) koje JP HT Mostar dodijeli tijekom trajanja korisničkog odnosa, u skladu s Cjenikom, ne mogu se zamijeniti za novac.

Članak 34.

JP HT Mostar na osnovu ugovora s drugim telekomunikacijskim operatorima, utvrđuje principe i modalitete plaćanja za odgovarajuće veze i opremu koju zajednički upotrebljavaju.

JP HT Mostar je dužan osigurati obračun međunarodnih usluga u skladu s međunarodnim preporukama.

3.1.2. Priključna pristojba

Članak 35.

Priključna pristojba je jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika za stvorenu mogućnost pristupa na javnu TK mrežu.

3.1.3. Pretplata i naknada

Članak 36.

Pretplata je mjesečni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika za stavljanje resursa javne TK mreže na raspolaganje korisnicima, bez obzira na to da li je koriste ili ne, i plaća se mjesečno unaprijed. Pri zasnivanju pretplatničkog odnosa pretplata se naplaćuje počevši od dana realizacije Zahtjeva.

U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, pretplata se naplaćuje do dana isključenja terminalne opreme, osim ako je ugovorom, u skladu s ovim Općim uvjetima drugačije utvrđeno.

Mjesečna naknada je iznos novca koji se obračunava za korištenje dodatne usluge u prethodnom mjesecu.

3.1.4. Cijena govorne telefonske usluge u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži

Članak 37.

Cijena poziva u javnoj telefonskoj mreži, ovisno o vrsti prometa i/ili usluge, određuje se prema trajanju veze, vremenu u danu kada se obavlja, zonskoj udaljenosti ili fiksno po pozivu.

Cijena telefonskih poziva unutar mrežne skupine određuje se na osnovu trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora.

Cijena telefonskih poziva prema drugim mrežnim skupinama određuje se na osnovu trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora.

Cijena telefonskih poziva prema mobilnim operatorima u BiH određuje se na osnovu trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora.

Cijena telefonskih poziva radi korištenja usluga s dodijeljenim kratkim ili negeografskim brojem određuje se na osnovu trajanja veze ili fiksno prema vrsti ostvarene usluge.

Cijena međunarodnih telefonskih poziva određuje se na osnovu trajanja razgovora i zonske udaljenosti.

Obračun usluga u javnoj telefonskoj mreži se zasniva na obradi registriranih zapisa trajanja veze iz podataka o ostvarenim pozivima. Zaduženje počinje s trenutkom uspostavljanja veze, a završava s prekidom veze.

3.1.5. Cijena govorne telefonske usluge u GSM mreži

Članak 38.

Cijena poziva u GSM mreži, u domaćem prometu, određuje se u zavisnosti od dužine trajanja veze, vremenskom periodu kada se obavlja ili fiksno po pozivu.

Cijena poziva u GSM mreži, u međunarodnom prometu određuje se prema dužini trajanja veze, vremenskom periodu kada se obavlja i zonskoj udaljenosti.

Cijena poziva prema uslugama putem dodijeljenih negeografskih i kratkih kodova određuje se na osnovu dužine trajanja razgovora ili fiksnim iznosom po ostvarenom pozivu.

3.1.6. Plaćanje roaming prometa

Članak 39.

Korisnik koji koristi usluge drugog međunarodnog GSM operatora (međunarodni roaming) plaća poziv koji mu je prosljeđen iz GSM mreže JP HT Mostar, u skladu sa Cjenikom.

Cijena odlaznog prometa za pretplatnika GSM mreže JP HT Mostar, koji koristi uslugu roaminga, utvrđena je cjenikom GSM operatora čiju mrežu koristi.

3.1.7. Cijena iznajmljivanja voda

Članak 40.

Cijena uspostavljanja i korištenje iznajmljenih TK vodova sastoji se od:

- a) Priključne pristojbe;
- b) Periodične pretplate ili naknade za korištenje iznajmljenog TK voda;
- c) Najma terminalne opreme, ako se korisnik opredijelio da koristi terminalnu opremu JP HT Mostar, i ako ne spada u određenu kategoriju korisnika (Članak 27., stavak 3.).

3.1.8. Cijena pristupa Internetu

Članak 41.

Cijena korištenja Interneta komutiranim pristupom preko određenog pozivnog broja određuje se prema trajanju veze, vremenskom periodu kada se obavlja i ne ovisi o lokaciji s koje se pristup ostvaruje.

Cijena korištenja ADSL usluge određuje se prema količini prenesenih podataka.

Cijena korištenja Internet usluge stalnom vezom određuje se na osnovu zakupljenog propusnog opsega.

3.2. Odnosi s korisnicima

3.2.1. Kvaliteta usluga

Članak 42.

JP HT Mostar pruža TK usluge u skladu s važećim normama Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI), normama Europskog odbora za normizaciju / Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama, preporukama i drugim propisima Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) osigurava odgovarajuću kvalitetu u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

Članak 43.

JP HT Mostar je dužan na odgovarajući način pravovremeno obavještavati korisnike o poremećaju u pružanju TK usluga i poduzeti sve potrebne mjere u cilju sprečavanja ponavljanja i skraćivanja trajanja poremećaja.

Članak 44.

U slučaju prekida pružanja TK usluga, JP HT Mostar poduzima potrebne mjere za njihovo ponovno uspostavljanje u najkraćem mogućem roku.

Članak 45.

Terminalna oprema koja se priključuje na TK mrežu mora zadovoljiti tehničke uvjete, suglasno standardima važećim na području BiH iz ovog područja, kao i:

1. Zahtjeve za zaštitu zdravlja i sigurnosti korisnika i svih drugih osoba;
2. Zahtjeve zaštite u vezi s elektromagnetnom kompatibilnošću;
3. Ekološke zahtjeve u skladu s važećim međunarodnim i državnim ekološkim odredbama i praksama.

Članak 46.

JP HT Mostar će u normalnim uvjetima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne točke mreže, u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.

Članak 47.

Korisnicima kojima je uvjet iz prethodnog članka neprihvatljivo dug, JP HT Mostar može ponuditi ugovor o razini kvalitete (Service Level Agreement) u skladu s Cjenikom.

3.2.2. Zahtjevi

Članak 48.

Zahtjevi korisnika TK usluga ili trećih osoba koji se podnose JP HT Mostar, mogu biti:

1. Zahtjevi za pružanje usluge;
2. Zahtjevi za promjenu u korisničkom odnosu;
3. Zahtjevi za korekciju osporavanog iznosa računa – prigovori na račun;
4. Zahtjevi za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge;
5. Zahtjevi za otklanjanje smetnje u korištenju usluga;
6. Zahtjev za naknadu štete;
7. ostali zahtjevi koji se odnose na pružanje usluga.

Članak 49.

U općim uvjetima posebno se definiraju specifične odredbe za podnošenje i realiziranje zahtjeva za pružanje TK usluga i zahtjeva za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge.

Članak 50.

Za rješavanje zahtjeva iz Članka 49. Općih uvjeta zadužene su unutarnje organizacijske cjeline JP HT Mostar u čijem je djelokrugu rješavanje zahtjeva u skladu s Pravilnikom o radu JP HT Mostar (u daljem tekstu: prvostupanjski organ).

Prvostupanjski organ o zahtjevu odlučuje pismenom odlukom, rješenjem, odnosno drugim pismenim aktom.

Ako prvostupanjski organ usvoji zahtjev (Članak 48. stavak 1.,2. i5.) i pristupi njegovoj realizaciji, tada se ne donosi pismeni akt u smislu prethodne stavke.

Pojedinačni rok za rješavanje zahtjeva određen je u općim uvjetima i ukoliko ne postoje razlozi za odgađanje, ne može biti duži od 30 dana, osim u naročito složenim slučajevima, kada se postupak mora okončati u roku od 60 dana.

Članak 51.

Zahtjev čija je realizacija vezana za određeni datum podnosi se 15 dana prije traženog datuma realizacije.

Zahtjev za korekciju osporavanog iznosa računa, odnosno prigovor na račun, podnosi se do datuma dospijeca plaćanja navedenog u ispostavljenom računu.

Zahtjev za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge podnosi se u roku dogovorenog ugovora o razini isporučene kvalitete.

Zahtjev za naknadu štete podnosi se u roku do 15 dana od dana nastanka osnove potraživanja.

Zahtjev čiji je predmet otklanjanje nastale smetnje u korištenju usluge podnosi se u trenutku postojanja razloga za podnošenje zahtjeva.

Iznimno, zahtjevi navedeni u prve četiri stavke ovog članka, podneseni poslije utvrđenih rokova, razmatrat će se ako korisnik dokaže da u navedenom roku iz opravdanih razloga nije uspio podnijeti zahtjev.

Opravdanost zahtjeva iz prethodne stavke ocjenjivat će prvostupanjski organ u svakom pojedinom slučaju.

3.2.3. Podnošenje zahtjeva za pružanje usluge

Članak 52.

Zahtjev za pružanje TK usluge (u daljem tekstu: Zahtjev) korisnik podnosi pismenim putem na važećem obrascu JP HT Mostar, ili drugim kanalom komunikacije, ukoliko JP HT Mostar stvori takvu mogućnost, uz neophodnu identifikaciju u skladu s ovim općim uvjetima.

Članak 53.

Korisnik u zahtjevu opredjeljuje vrstu TK usluge koju želi koristiti, posebne uvjete korištenja i održavanja, trajanje korisničkog odnosa, tarifne modele, i sl.

Članak 54.

Prilikom podnošenja Zahtjeva, korisnik je dužan priložiti kopije identifikacijskih isprava, suglasno ovim općim uvjetima, uz prezentaciju originalne isprave na uvid.

Članak 55.

Ako zaposlenik službe za odnose s korisnicima posumnja u ispravnost identifikacijskog dokumenta ili u zakonitost njegovog posjedovanja, može odgoditi izvršenje radnje za koju je bilo potrebno dokazivanje identiteta, do nesumnjivog utvrđivanja identiteta, a najdalje 7 dana.

Članak 56.

Korisnik je suglasan da JP HT Mostar može kod nadležnih javnih organa, u smislu pozitivnih zakonskih propisa, provjeriti identitet i osobne podatke korisnika, njegovu platežnu sposobnost, kao i podatke o odabranom načinu plaćanja usluga.

Članak 57.

Korisnik, koji podnosi zahtjev za novu ili neku od promjena na već korištenim TK uslugama, dužan je izmiriti sve dospjele obveze prema JP HT Mostar u vezi s konkretnom TK uslugom.

Članak 58.

Korisnik je dužan obavijestiti JP HT Mostar o bilo kakvim promjenama identifikacijskih podataka najkasnije 10 dana od datuma nastanka promjene. Ako korisnik to ne učini, JP HT Mostar će smatrati da je dostava svih pismenih dokumenata korisniku izvršena uredno.

Članak 59.

Na zahtjev korisnika JP HT Mostar će dostaviti pismenu ponudu tehničkog rješenja za pružanje TK usluge na komercijalnoj osnovi, s obrazloženjem.

Zahtjev za pružanje TK usluge, za čiju je realizaciju, u skladu s prethodnim stavom, ponuđeno tehničko rješenje, smatrat će se prihvaćenim od trenutka kada korisnik potpiše predračun troškova.

Članak 60.

JP HT Mostar se očituje o zahtjevu odmah ili najkasnije u roku od 7 radnih dana od prijema zahtjeva, a pri tome može:

1. prihvatiti zahtjev, što podrazumijeva pristupanje realizaciji zahtjeva;
2. odbiti zahtjev odlukom, koja sadrži pravnu pouku, odnosno, gdje je to primjereno, usmeno, uz obrazloženje korisniku, ukoliko:
 - a) ne postoji tehnička mogućnost, ili korisnik nije prihvatio ponuđeno tehničko rješenje;
 - b) ako korisnik ne osigura uvjete za priključenje terminalne opreme, ukoliko takva obveza u odnosu na prirodu TK usluga postoji;
 - c) ako podnositelj zahtjeva nije poslovno sposobno lice, a nema valjanog odobrenja zakonskog zastupnika;
 - d) ako podnositelj zahtjeva, na zahtjev JP HT Mostar ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja (uplata pologa, bankovna garancija, kreditna kartica, i sl.);
 - e) ako ne izmiri dugovanje u skladu s Člankom 57. ovih općih uvjeta.
- f) i iz drugih razloga, suglasno ovim općim uvjetima.

3.2.4. Realiziranje zahtjeva

Članak 61.

Nakon prihvaćanja, JP HT Mostar će realizirati zahtjev potpisivanjem ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa i priključenjem terminalne opreme, i/ili aktiviranjem zahtijevane TK usluge, u roku utvrđenom u posebnim odredbama za pojedine usluge.

Korisnik je dužan osigurati ispravnu kućnu telekomunikacijsku instalaciju i/ili nabaviti korisnički uređaj koji zadovoljava propisane tehničke uvjete za priključenje.

JP HT Mostar zadržava pravo izbora vrste ugovora u skladu sa zakonom.

Ukoliko JP HT Mostar promijeni uvjete poslovanja i cijene TK usluga, što za posljedicu ima promjene bitnih elemenata ugovora, korisnik ima pravo raskinuti ugovor u roku od četiri (4) tjedna od objavljivanja promjene.

Na zahtjev korisnika, ukoliko je naknada za priključenje plaćena, a do priključenja nije došlo zbog odbijanja zahtjeva, u skladu s ovim općim uvjetima, JP HT Mostar će vratiti iznos uplaćene naknade za priključenje korisniku.

3.2.5. Zasnivanje i trajanje korisničkog odnosa

Članak 62.

Korisnički odnos između JP HT Mostar i korisnika smatra se zasnovanim u momentu potpisivanja ugovora, kada počinju teći prava i obveze.

Članak 63.

Korisnički odnos se u pravilu zasniva na neodređeno vrijeme. Korisnički odnos na određeno vrijeme zasniva se na vrijeme utvrđeno u posebnim uvjetima za pojedine TK usluge.

Ukoliko korisnički odnos na neodređeno vrijeme, suglasno ovim općim uvjetima, prestane prije isteka roka od 90 dana od dana zasnivanja korisničkog odnosa, korisnik je dužan izmiriti iznos pretplate za period od 90 dana.

Članak 64.

U slučaju posebnih ponuda (promotivna prodaja, kreditiranje korisnika i slično) JP HT Mostar može utvrditi rokove obveznog trajanja korisničkog odnosa za pojedine TK usluge.

Članak 65.

Ako tijekom roka obveznog trajanja korisničkog odnosa korisnik prihvati dodatnu posebnu ponudu, sljedeće razdoblje obveznog trajanja korisničkog odnosa počinje teći tek nakon isteka već utvrđenog roka obveznog trajanja korisničkog odnosa.

Ako korisnik zatraži prestanak korisničkog odnosa s utvrđenim obveznim rokom trajanja, dužan je izmiriti sve dospjele odnosno stvorene obveze prema JP HT Mostar.

Pod dospjelom, odnosno stvorenom obvezom u slučaju obveznog trajanja korisničkog odnosa, u smislu prethodnog stava, smatra se ukupna obveza koju je korisnik bio dužan platiti do isteka roka obveznog trajanja korisničkog odnosa.

3.2.6. Prijenos korisničkog odnosa, promjena u nazivu, promjena broja i preseljenje terminalne opreme

Članak 66.

Pod prijenosom korisničkog odnosa podrazumijeva se prijenos prava i obveza iz ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa na treću osobu. Prijenos se vrši na temelju predočenja odgovarajuće dokumentacije.

Prijenos korisničkog odnosa realizirat će se prestankom korisničkog odnosa starog korisnika i zaključivanjem ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa s novim korisnikom.

Korisnik može korisnički odnos prenijeti na drugu pravnu ili fizičku osobu ako novi korisnik nastavi upotrebljavati postojeću terminalnu opremu u fiksnoj javnoj telefonskoj mreži na istoj lokaciji.

Prijenos korisničkog odnosa u GSM mreži može se izvršiti na zahtjev korisnika ukoliko novi korisnik nastavi koristiti istu SIM karticu.

Prijenos korisničkog odnosa u fiksnoj javnoj TK mreži, s pravne na fizičku osobu će biti prihvaćen, pod uvjetom da novi korisnik – fizička osoba, ne vrši lažnu kategorizacija priključka (korištenje TK usluge od strane fizičkog lica u svrhu obavljanja djelatnosti pravnog lica).

JP HT Mostar će izvršiti prijenos korisničkog odnosa korisnika i u slučaju smrti korisnika, razvoda braka ili iz drugih razloga koji dovode do trajnog iseljenja iz stana u kome se nalazi korisnički uređaj, kada članovi obiteljskog kućanstva sporazumno odrede osobu koja postaje novi korisnik, pod uvjetom da raniji korisnik u roku od 3 mjeseca nije zatražio preseljenje.

Pod članom obiteljskog kućanstva, u smislu ovih općih uvjeta, podrazumijevaju se: supružnici, odnosno izvanbračni supružnici, dijete (bračno, izvanbračno, usvojeno, pastorak i dijete bez roditelja uzeto na izdržavanje), otac, majka, očuh, maćeha, usvojitelj, djed i baka (po ocu i majci), braća i sestre.

Članak 67.

Pod promjenom imena korisnika podrazumijeva se promjena imena, prezimena, naziva pravne osobe i slično, čija posljedica nije promjena osobe korisnika.

Promjena imena korisnika će se realizirati promjenom u bazi podataka, bez zaključivanja ugovora.

Članak 68.

JP HT Mostar može jednom u godini na zahtjev korisnika, ako postoje tehničke mogućnosti, dopustiti promjenu vrste priključka na javnu telefonsku mrežu (analogni telefonski u ISDN i obratno), uz doplatu eventualne razlike u priključnoj pristojbi, ako Cjenikom nije drugačije rečeno.

3.2.7. Promjena numeracije

Članak 69.

JP HT Mostar zadržava pravo promjene pojedinačne numeracije, iz posebno opravdanih tehničkih razloga.

U slučaju da se radi o promjenama serija numeracije, JP HT Mostar je dužan informirati korisnike putem sredstava javnog informiranja, 15 dana prije i 7 dana poslije izvršene promjene numeracije.

Ukoliko se radi o promjenama pojedinačne numeracije malog obima (pojedinačni slučajevi), JP HT Mostar će o izvršenoj promjeni obavijestiti pozivatelje govornom porukom, u trajanju 7 dana, ukoliko postoji tehnička mogućnost, od dana izvršene promjene.

JP HT Mostar je dužan obavijestiti korisnika o novom telefonskom broju, 15 dana prije promjene.

Ukoliko postoje tehničke mogućnosti i opravdani razlozi, koje će procijeniti mjerodavna stručna služba, JP HT Mostar će izvršiti promjenu numeracije na osobni zahtjev.

3.2.8. Zloupotreba TK usluga

Članak 70.

Pod zlouporabom TK usluga (u daljem tekstu: zloupotreba) podrazumijeva se neovlašteno korištenje TK usluge koju pruža JP HT Mostar u smislu pozitivnih zakonskih i drugih propisa iz ovog područja, kao i u slučajevima definiranim u Članku 71. ovih općih uvjeta.

Članak 71.

Zloupotreba se naročito očituje kroz:

1. Neovlašteno korištenje svih TK usluga;
2. Priključenje opreme koja na bilo koji način ugrožava funkcioniranje javne TK mreže;
3. Uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika;
4. Neovlašteno davanje TK usluga trećoj osobi;
5. Reprogramiranje SIM kartice;
6. Lažno predstavljanje kategorije korisnika;
7. Lažno predstavljanje identiteta i adrese korisnika;
8. Zloupotreba telefonske čip kartice;
9. stavljanje informacija na javnu uporabu bez suglasnosti vlasnika informacija;
10. uporabu mrežnih usluga i servisa koji su zaštićeni lozinkom ili pisanim upozorenjem vlasnika;
11. distribuiranje ili publiciranje informacija koje su suprotne opće prihvaćenim moralnim normama ili narušavaju ugled i privatnost pojedinca;
12. Nedozvoljenog slanje jedne ili velikog broja neželjenih e-mail poruka na adresu jednog ili više primatelja;
13. Neautorizirani pokušaj pristupa i/ili izmjene bilo koje informacije vezane za bilo kojeg korisnika HT::NET i HT::ADSL usluga;
14. Dobivanje ili pokušaj dobivanja usluge u svakom smislu u namjeri izbjegavanja plaćanja te usluge;
15. Sudjelovanje u svakoj vrsti aktivnosti koja dovodi do degradacije ili ugrožavanja usluga bilo kojem korisniku Interneta;
16. Uporaba usluga i resursa JP HT Mostar za ometanje drugih korisnika Interneta, kao i sudjelovanje ili pomaganje drugim korisnicima u svakoj vrsti nezakonitih aktivnosti;
17. Skeniranje portova u potrazi za programima koji omogućuju neautorizirani pristup računalu (trojanci, backdoor, sigurnosne rupe u sistemu itd.);
18. Slanje programa putem e-maila, news-a, ftp-a i slično koji bi mogli prouzrokovati bilo koju vrstu štete krajnjem korisniku i/ili uslugama HT::NET-a;
19. Kršenje posebnih pravila za pojedine TK usluge utvrđene Općim uvjetima, odnosno ugovorom, sukladnim s Općim uvjetima.

Članak 72.

JP HT Mostar poduzima nužne mjere u cilju sprječavanja zloupotrebe u skladu s ovim općim uvjetima, pozitivnim zakonskim propisima i tehničkim mogućnostima.

3.2.9. Pregled terminalne opreme

Članak 73.

JP HT Mostar može obaviti neposredni pregled ispravnosti i namjenskog korištenja terminalne opreme, osim opreme pravnih osoba koja imaju reguliran specijalni status u pogledu pristupanja objektima i opremi u tim objektima, u skladu sa zakonom, tijekom radnog vremena, uz prethodnu najavu.

Zaposlenik koji obavlja pregled dužan se legitimirati prezentacijom ovlaštenja JP HT Mostar kao i osobnom ispravom, koja je navedena u ovlaštenju.

O rezultatima pregleda terminalne opreme zaposlenik sačinjava službenu zabilješku.

Na osnovu službene zabilješke, JP HT Mostar može pismeno zatražiti od korisnika da otkloni neispravnosti i poduzeti mjere u skladu s ovim općim uvjetima.

3.2.10. Izdavanje računa

Članak 74.

Dužničko – vjerovnički odnos između JP HT Mostar i korisnika, u vezi s pruženom /korištenom TK uslugom, nastaje završetkom obračunskog razdoblja, tj. kalendarskog mjeseca.

JP HT Mostar je dužan dostaviti korisniku račun za pruženu TK uslugu u roku od 14 dana od dana nastanka dužničko – vjerovničkog odnosa.

Račun mora imati dovoljno detaljan prikaz obračunskih stavki koje korisniku daju uvid u strukturu iznosa računa.

Korisnik je dužan platiti račun u roku od 20 dana od dana nastanka dužničko – vjerovničkog odnosa. U protivnom će se nakon tog roka obračunavati zakonom utvrđene zatezne kamate na dug.

3.2.11. Slanje obavijest o dugu i opomena pred isključenje i tužbu

Članak 75.

Obavijest o iznosu duga se ispisuje na ispostavljenim računima za TK usluge. Ako korisnik do 20. dana u mjesecu (50 dana od početka trajanja dužničko-vjerovničkog odnosa) ne plati račun primljen u prethodnom mjesecu, JP HT Mostar će primijeniti privremeno isključenje usluge.

Korisniku kojem je priključak bio privremeno isključen, a nije izmirio dugovanje u roku od 30 dana od datuma privremenog isključenja, JP HT Mostar će dostaviti pismenu obavijest o trajnom isključenju i podnošenju tužbe radi izmirenja duga. Pismena obavijest se korisniku dostavlja preporučeno. Rok za plaćanje je 8 dana. Ako korisnik ne izmiri sav dug, JP HT Mostar će prekinuti ugovor o pružanju konkretne usluge i pokrenuti tužbeni postupak radi naplate svojih potraživanja koja uključuju zatezne kamate.

JP HT Mostar ima obvezu informiranja korisnika o vrsti sankcija u slučaju neplaćanja računa u propisanom roku i na šalteru, službenoj web stranici JP HT Mostar i dostavljanjem informacija na pismeni zahtjev.

3.2.12. Privremeno isključenje

Članak 76.

JP HT Mostar može korisniku privremeno onemogućiti korištenje TK usluge:

1. Ako nastupe tehničke smetnje u TK mreži koju koristi – do otklanjanja smetnji;
2. Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju TK mreže koju koristi – do završetka radova;
3. Ako korisnik ili drugo lice s terminalne opreme vrši zloupotrebe definirane ovim općim uvjetima – do 15 dana;
4. Ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, što prouzrokuje smetnje u javnoj TK mreži – do otklanjanja kvara;
5. Ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i namjenskog korištenja terminalne opreme u smislu Članka 73. ovih općih uvjeta – do 15 dana;
6. Ako korisnik priključi na TK mrežu terminalnu opremu koja ne zadovoljava važeće standarde iz predmetne oblasti na teritoriji BiH, do 30 dana;
7. Ako korisnik ne izmiri račun u roku od 50 dana od dana nastanka dužničko-vjerovničkog odnosa.
8. JP HT Mostar je dužan korisniku na njegov zahtjev isključiti terminalnu opremu za vrijeme od 1 do 3 mjeseca, jedanput godišnje. JP HT Mostar će nakon isteka zahtijevanog razdoblja isključenja ponovno uključiti terminalnu opremu
9. Ako korisnik isključi svoje korisničke terminalne uređaje iz TK mreže bez odobrenja JP HT Mostar – do osam dana,
10. JP HT Mostar može privremeno isključiti iz TK prometa korisničke terminalne uređaje pojedinih korisnika i u slučaju preopterećenja TK mreže zbog prijenosa hitnih priopćenja koja su od javnog interesa - dok traje preopterećenje,
11. Ako u slučaju smrti korisnika, članovi obiteljskog domaćinstva umrlog u roku od 90 dana, sporazumno ne odrede novog korisnika kao i u slučaju trajnog iseljenje korisnika iz stana gdje se nalazi korisnički uređaj, zbog razvoda braka ili iz drugih razloga, članovi njegovog obiteljskog domaćinstva sporazumno ne odrede novog korisnika u roku od 90 dana pod uvjetom da korisnik nije zatražio seobu TK priključka – do 90 dana,
12. Ako korisnik da netočne identifikacijske podatke ili ne prijavi promjenu identifikacijskih podataka, JP HT Mostar će po saznanju, ako je istekao rok naveden u Članku 58., - do dostavljanja podataka ili najduže 30 dana.

Članak 77.

JP HT Mostar će na odgovarajući način obavijestiti korisnike da će doći do privremenog isključenja gdje je to primjereno, 5 dana prije privremenog isključenja.

U slučaju privremenog isključenja korisničkog priključka, ako to tehničke mogućnosti dopuštaju, JP HT Mostar će primjenjivati isključenje odlaznog prometa kao i roaming prometa u GSM mreži, uz mogućnost upućivanja telefonskih poziva prema hitnim službama.

Članak 78.

Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme po odredbama Članka 76., točka 1., 2. i 8., pretplata se ne plaća.

3.2.13. Prestanak korisničkog odnosa

Članak 79.

Pretplatnički odnos između korisnika i JP HT Mostar može prestati:

1. Smrću korisnika, likvidacijom pravne osobe;
2. Na zahtjev korisnika, uz otkazni rok od 15 dana.
3. Ako korisnik ili druga osoba nastavi vršiti zlouporabe definirane ovim općim uvjetima i nakon isteka roka privremenog isključenja iz tih razloga;
4. Ako korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana kada je izvršeno privremeno isključenje;
5. Ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i namjenskog korištenja terminalne opreme ni nakon isteka roka privremenog isključenja iz tih razloga;
6. Ako korisnik ne izmiri račun u roku od 30 dana od dana kada je izvršeno privremeno isključenje iz tih razloga;

Članak 80.

Prestanak pretplatničkog odnosa realizirat će se donošenjem Rješenja o prestanku pretplatničkog odnosa.

Članak 81.

U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa korisnik je obvezan vratiti terminalnu opremu ako ju je osigurao JP HT Mostar, u ispravnom stanju. Ispravnost terminalne opreme utvrđuju djelatnici JP HT Mostar.

Članak 82.

JP HT Mostar će usvojiti zahtjev korisnika za ponovno uspostavljanje pretplatničkog odnosa koji je prestao zbog neplaćanja duga, suglasno ovim općim uvjetima, ako korisnik u roku od 12 mjeseci plati ukupan dug i troškove ponovnog uključanja, što će se realizirati zaključenjem ugovora.

3.2.14. Žalbe

Članak 83.

Korisnik može uložiti žalbu na odluku, rješenje ili drugi pismeni akt JP HT Mostar kojim se odlučuje o zahtjevu korisnika TK usluga ili druge zainteresirane osobe, odnosno o pravima i obvezama korisnika TK usluga u skladu s Općim uvjetima.

Članak 84.

Pod odlukom, rješenjem ili drugim pisanim dokumentom, u smislu prethodnog članka, podrazumijeva se, između ostalog, odluka prvostupanjskog organa ovlaštenog za rješavanje zahtjeva, odnosno odlučivanje o pravima i obvezama korisnika TK usluga, suglasno Općim uvjetima: odluka o zahtjevu za korekciju osporavanog iznosa računa za korištenje TK usluga, rješenje i drugi pisani dokumenti kojim se utvrđuju sankcije protiv korisnika ili određeni pravni status (prestanak pretplatničkog odnosa i sl.); rješenje ili odluka o zahtjevu korisnika TK usluga ili druge zainteresirane osobe.

Članak 85.

Za rješavanje žalbi u drugom stupnju ovlašteno je drugostupanjsko povjerenstvo (u daljem tekstu Povjerenstvo). povjerenstvo rješenjem imenuje predsjednik Uprave Društva.

Kriteriji za imenovanje članova Komisije su stručno znanje i radno iskustvo potrebno za rješavanje žalbi.

Članak 86.

Iznimno, RAK rješava žalbe u drugom stupnju, koje se odnose na sljedeće:

- pristup javnim telekomunikacijskim mrežama i/ili uslugama odnosno potencijalnu netransparentnost i diskriminaciju u pristupu telekomunikacijskoj mreži i/ili uslugama;
- potencijalno sprječavanje ili onemogućavanje korisnika u komunikaciji javnom telekomunikacijskom mrežom;
- potencijalno kršenje interesa korisnika u smislu dostupnosti usluge, kvalitete isporučene usluge i dogovorene cijene usluge;
- Razinu kvalitete telekomunikacijskih usluga i telekomunikacijske opreme;

- Transparentnost i nediskriminatornost cijena telekomunikacijskih usluga.

Članak 87.

Žalbe se podnosi u roku od petnaest (15) dana od dana dostavljanja pismenog dokumenta na koji se podnosi žalba. Nakon prijema žalbe, nadležni prvostupanjski organ će kopirati kompletnu dokumentaciju u vezi s predmetnom žalbom i tako formirani spis dostaviti službeno Povjerenstvu, odnosno RAK-e na daljnji postupak.

Članak 88.

Postupak po žalbi se provodi u skladu s Uputom JP HT Mostar o postupku rješavanja zahtjeva i žalbi korisnika TK usluga.

Članak 89.

Nadležna služba je dužna riješiti žalbu i dostaviti odluku korisniku u roku od petnaest (15) dana od dana prijema. Iznimno, kada rješavanje žalbe zahtjeva složenije provjere, nadležna služba može prekoračiti rok utvrđen u stavu 1. ovog članka, ali ne duže od trideset (30) dana od dana prijema.

Članak 90.

Odluka donesena po žalbi je konačna u upravnom postupku i može se pobijati u upravnom sporu pred nadležnim sudom.

3.2.15. Umanjenje pretplate i potraživanje naknade štete

Članak 91.

Korisnik TK usluge ili treća osoba ima pravo na umanjenje pretplate zbog prekida u pružanju TK usluge duljeg od 24 sata ili ugovorene razine kvalitete kao i na naknadu štete zbog oštećenja imovine pričinjene u toku izvođenja radova u vezi s telekomunikacijskom djelatnošću.

U cilju ostvarivanja prava, u smislu prethodnog stava, korisnik TK usluge je dužan podnijeti pismeni zahtjev u kojem će navesti osnovu, činjenice i dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev, u roku od 15 dana od dana nastanka osnova potraživanja.

JP HT Mostar će rješavati samo zahtjeve korisnika za naknadu direktne štete.

Pod direktnom štetom, u smislu ovih općih uvjeta, podrazumijeva se umanjenje imovine korisnika u koju ne spada tzv. izmakla dobit.

Članak 92.

Pojedinačni iznosi štete utvrdit će se nalazom ovlaštenog zaposlenika JP HT Mostar odgovarajuće struke, odnosno, kada to bude priroda postupka zahtijevala, o čemu odlučuje Direktor - Predsjednik Uprave, pribavljanjem nalaza sudskih vještaka različite struke.

Članak 93.

JP HT Mostar će ispitati osnovanost zahtjeva i odlučiti o odbijanju ili usvajanju zahtjeva, u roku od 30 dana od dana prijema.

Ukoliko usvoji zahtjev, što podrazumijeva da je nesporno utvrđena njegova osnovanost, i visina štete ili drugog potraživanja, JP HT Mostar će izvršiti umanjenje pretplate ili isplatiti utvrđeni iznos štete, najkasnije u roku od 30 dana od dana donošenja odluke.

Ako JP HT Mostar ne usvoji zahtjev korisnika, ne izvrši umanjenje pretplate ili ne isplati štetu u roku iz prethodnog stava, korisnik TK usluge ili treće lice ima pravo pokretanja postupka pred redovnim sudom.

Članak 94.

Usvojeni zahtjev korisnika TK usluge za umanjenje pretplate zbog prekida prometa duljeg od ugovorene razine kvalitete, realizirat će se na način da se za jedan dan prekida u prometu, duljeg od ugovorene razine kvalitete, umanjiti pretplata za dvodnevni iznos mjesečne pretplate za tu uslugu.

Maksimalna visina svih umanjivanja pretplate iz prethodnog stava, po jednom slučaju prekida, utvrđuje se u ukupnom iznosu od 6.000,00 (šest tisuća) KM.

U slučaju kada zbir pojedinačnih umanjena pretplate prelazi iznos iz prethodnog stava, JP HT Mostar će izvršiti proporcionalno umanjene visine obračunatog umanjena po pojedinačnom zahtjevu, u odnosu na postotak udjela pojedinačnog korisnika u ukupnom broju obračunatih zahtjeva za naknadu, po jednom uzroku prekida.

Članak 95.

JP HT Mostar neće biti odgovoran za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed događaja koji se, u skladu s pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, za štetu bilo koje vrste nastalu tijekom nužnog održavanja TK mreža koje bi moglo imati utjecaja na kvalitetu TK usluga, kao niti za neznatnu štetu i izgubljenu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja TK usluge, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili krajnje nepažnje JP HT Mostar.

3.2.16. Informiranje korisnika

Članak 96.

JP HT Mostar obavještava svoje korisnike na jasan i pristupačan način o ponuđenim uslugama, posebno o cijenama, uvjetima pružanja, načinu upotrebe i uvjetima korištenja.

JP HT Mostar informira korisnike putem javnih glasila o radovima koje će poduzimati u TK mreži, a koji mogu dovesti do prekida i/ ili smetnji u pružanju TK usluga.

Obavještenja koje se odnose na prekid u pružanju osnovnih TK usluga, uzrokovan radovima koje će JP HT Mostar oduzimati u TK mreži, objavljuju se u javnim glasilima u pravilu 24 sata prije početka radova.

Obavještenja koja se odnose na prekid u pružanju osnovnih TK usluga, uzrokovan radovima koje će JP HT Mostar oduzimati u TK mreži, na razini županije, objavljuju se ukoliko za to postoji mogućnost putem lokalnih javnih glasila.

U slučaju uvođenja, promjene ili ukidanja tarifnih modela kao i pojedinih TK usluga, JP HT Mostar će o tome obavijestiti korisnike na prihvatljiv način.

4. POSEBNI UVJETI PRUŽANJA TK USLUGA

4.1. Usluge fiksne javne telefonske mreže

4.1.1. Realizacija zahtjeva

Članak 97.

JP HT Mostar je dužan realizirati prihvaćeni zahtjev u roku od 7 radnih dana od datuma prihvaćanja, uz uvjet da podnosilac zahtjeva, ukoliko je to potrebno, osigura pretplatničku instalaciju i ispravan korisnički uređaj s odgovarajućim certifikatom, koji može biti priključen na završnu točku TK mreže.

Zahtjev korisnika koji je prihvaćen potpisivanjem predračuna tehničkog rješenja, realizirat će se u roku od 15 dana od datuma prihvaćanja zahtjeva.

Zahtjev korisnika za dodatnom TK uslugom realizirat će se u roku od 48 sati od datuma prihvaćanja.

Priključenje terminalne opreme i korisničkog uređaja na javnu telefonsku mrežu obavlja ovlašteni zaposlenik HT Mostar.

U slučaju da korisnički uređaj ili instalacija nije u skladu s važećim standardima na teritoriju BiH, ovlašteni zaposlenik JP HT Mostar zapisnički konstatira da korisnik nije ispunio uvjete za realizaciju Zahtjeva.

Ako korisnik ne osigura uvjete za realizaciju zahtjeva u roku od 30 dana od dana sačinjavanja zapisnika, smatrat će se da pretplatnički odnos nije zasnovan. Terminalna oprema treba, po pravilu, biti priključena na najbliži komutacijsko čvorište.

Na zahtjev korisnika, JP HT Mostar može dopustiti priključenje terminalne opreme na drugi komutacijski čvor, u istom ili drugom mjestu (ako za to postoje tehničke mogućnosti), što se regulira posebnim ugovorom.

4.1.2. Preseljenje korisnika

Članak 98.

Ako se korisnik preseli u drugi stan ili poslovnu prostoriju na području JP HT Mostar, ili ukoliko se korisnik drugog operatora telekomunikacija želi preseliti u javnu TK mrežu JP HT Mostar, može zahtijevati da mu se omogući korištenje govorne telefonske usluge na novoj lokaciji (u daljem tekstu: preseljenje), uz korištenje postojećih dodatnih usluga, ukoliko postoji tehnička mogućnost.

Uz zahtjev za preseljenje u okviru i JP HT Mostar korisnik podnosi dokaz da je izvršeno isključenje na ranijoj adresi i da je izmirio obveze iz pretplatničkog odnosa.

Uz zahtjev za preseljenje s područja drugog operatora na područje JP HT Mostar, korisnik podnosi dokaz da je bio korisnik usluga drugog operatora.

Članak 99.

Ako JP HT Mostar zbog tehničkih razloga nije u mogućnosti realizirati korisnikov zahtjev za preseljenje, pretplatnički odnos se stavlja u stanje mirovanja. Za vrijeme mirovanja pretplatničkog odnosa, korisnik ne plaća pretplatu.

4.1.3. Pretplatnički odnos na određeno vrijeme

Članak 100.

Na zahtjev korisnika, JP HT Mostar omogućuje zasnivanje korisničkog odnosa na određeno vrijeme u skladu s Cjenikom.

4.1.4. Govorna telefonska usluga na javnom mjestu

Članak 101.

Pod govornom telefonskom uslugom na javnom mjestu podrazumijeva se usluga koja se pruža putem javne telefonske govornice.

Članak 102.

JP HT Mostar putem javne telefonske govornice osigurava sljedeće usluge: govornu telefonsku uslugu, pristup službi davanja informacija iz imenika, pristup usluzi besplatnog poziva i pozive prema hitnim službama.

4.1.5. Najam TK vodova

Članak 103.

Na zahtjev korisnika, JP HT Mostar omogućuje najam voda na određeno vrijeme u skladu s Cjenikom.

Članak 104.

Pored razloga suglasno ovim općim uvjetima, JP HT Mostar ima pravo privremeno isključiti iznajmljenii vod, sukladno s Pravilom 7/2001 RAK.

Članak 105.

JP HT Mostar će riješiti zahtjev korisnika u sljedećim rokovima, ovisno o vrsti zahtjeva, i to :

- u roku 48 sati – izvršiti promjenu parametara na već uspostavljenim konekcijama;
 - u roku 30 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji korisnika ukoliko je korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.), za minimalni set vodova koji se daju u najam, za postojeće kapacitete;
 - u roku 90 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji korisnika ukoliko je korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.) za kapacitete digitalnih vodova ispod 34 Mbps, a koji ne spadaju u minimalni set vodova koji se daju u najam;
 - u roku 180 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji korisnika ukoliko je korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.) za kapacitete digitalnih vodova iznad 34 Mbps.
- JP HT Mostar i korisnik mogu utvrditi rokove drugačije od navedenih posebnim ugovorom.

Članak 106.

Za ostvarenje veze na telekomunikacijski sistem putem iznajmljenih vodova, od posebnog značaja za korisnika, u cilju povećanja raspoloživosti, korisnicima se preporučuje najam sekundarnog iznajmljenog voda kao redundancije primarnom, po posebnoj tarifi u skladu s Cjenikom.

Članak 107.

Prijavu nedostataka i/ili kvarova na zakupljenom vodu korisnik može izvršiti putem telefona, e-maila ili faksa, nadležnoj službi JP HT Mostar.

Obvezni dio prijave mora biti jedinstvena oznaka iznajmljenog voda za koji se kvar prijavljuje, kratak opis problema i identifikacija osobe koja vrši prijavu.

Obveza JP HT Mostar ali i korisnika je da dijagnosticiraju problem i da otklanjanju kvara pristupe odmah po prijemu prijave.

Sve vrste nedostataka i/ili kvarova na zakupljenom vodu korisnik prijavljuje nadležnoj tehničkoj službi JP HT Mostar i to putem: telefona, e-maila ili faksa.

Članak 108.

Ukoliko, i pored poduzetih radnji na otklanjanju nedostataka i/ili kvarova na iznajmljenom vodu dođe do prekida funkcioniranja određenog iznajmljenog voda u kontinuitetu duljem od definiranog ugovorom o razini kvalitete, korisnik ima pravo zahtijevati korekciju računa za obračunski period u kojem se prekid i desio.

Umanjenje iznosa mjesečne pretplate obračunava se stavljanjem u odnos iznosa mjesečne pretplate i broja sati trajanja smetnje.

Zahtjev za korekciju mora biti podnesen u istom obračunskom periodu. Ispravnost zahtjeva kao i dužinu kontinuiranog prekida ovjerava nadležna tehnička služba JP HT Mostar, što predstavlja osnovicu za umanjeње fakture.

Iznos umanjeња korisničkog računa se obračunava u skladu s važećim cjenikom JP HT Mostar, a umanjeње se može odnositi samo na dio računa vezan za pretplatu na ime zakupa voda.

Ne može se vršiti umanjeње dijela fakture na ime zakupa terminalne opreme ili bilo kojeg drugog dijela fakture na ime zakupa iznajmljenog voda.

4.1.6. Usluga pristupa Internetu i javnoj podatkovnoj mreži

4.1.6.1. Realiziranje Zahtjeva

Članak 109.

Realizaciju zahtjeva JP HT Mostar će izvršiti u skladu s vrstom zahtijevane usluge i to:

- Najkasnije u roku 5 radnih dana - za korisnike usluge pristupa Internetu kroz komutaciju;
- Najkasnije u roku 10 radnih dana - dati tehničko rješenje za korisnike s stalnim pristupom ako se radi o novoj instalaciji;
- U roku 48 sati – izvršiti promjenu parametara na već uspostavljenim vezama;
- U roku 15 radnih dana od datuma prihvaćanja tehničkog rješenja od strane korisnika – instalirati terminalnu opremu na lokaciji korisnika ukoliko je korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i slično), za postojeće kapacitete pristupne mreže.

Članak 110.

Ugovor za pružanje TK usluga pristupa Internetu se može zaključiti na neodređeno i određeno vrijeme, u skladu s Cjenikom.

Jednokratno iznajmljivanje usluga pristupa Internetu putem fiksnog pristupa ograničeno je na period do 30 dana ili od 30 do 90 dana.

4.1.6.2. Obveza čuvanja tajnosti lozinke

Članak 111.

Svaki korisnik Internet usluga ima isključivo pravo i obvezu brinuti se o tajnosti i zaštiti svoje lozinke od bilo koje vrste zlouporabe. Korisnik može u bilo koje vrijeme samostalno promijeniti lozinku putem web sučelja. Broj izmjena lozinke nije ograničen.

Članak 112.

Zaposlenicima JP HT Mostar nisu dopuštene aktivnosti u cilju spoznaje vrijednosti korisnikove lozinke. U tom smislu, korisnik svako traženje vrijednosti lozinke mora prepoznati kao zlouporabu.

JP HT Mostar je obvezan osigurati tehničke preduvjete za nesmetanu, samostalnu i efikasnu izmjenu lozinke.

4.1.6.3. Privremeno isključenje

Korisnik Interneta može samostalno izvršiti privremeno isključenje, bez odobrenja JP HT Mostar.

U slučaju privremenog isključenja zbog duga korisnik ne može koristiti usluge HTneta (pristup, mail box i slično)

4.1.6.4. Tehničke i operativne mogućnosti pristupa Internetu i otklanjanje smetnji

Članak 113.

JP HT Mostar, pored ostalih TK usluga, pruža i pristup Internet mreži, za čije ispravno funkcioniranje je nužno da svi mrežni slojevi TK sustava, unutar svih operatora za predmetnu vezu budu u funkciji. JP HT Mostar ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju narušavanja kvalitete pružanja TK usluga zbog nefunkcioniranja mrežnih slojeva drugih operatora.

4.1.7. NTS usluge

4.1.7.1. Realiziranje NTS usluga

Članak 114.

Prihvaćeni zahtjev za pružanje NTS usluga JP HT Mostar je dužan realizirati u roku od 7 radnih dana od dana podnošenja, ukoliko su ispunjeni propisani uvjeti za pojedine vrste usluga.

4.1.7.2. Usluga posebne tarife

Članak 115.

Ugovor za uslugu posebne tarife se može zaključiti na neodređeno i na određeno vrijeme, od 30 do 90 dana.

Članak 116.

Usluga posebne tarife predstavlja uslugu koja omogućava davatelju usluge da ponudi različite sadržaje krajnjem korisniku kao što su informacije, konsultacije, zabavu i slično (u daljem tekstu usluge sadržaja), pod posebnim uvjetima (u pogledu cijene poziva i dr.) i sudjeluje u prihodu koji JP HT Mostar ostvari iz ove osnove.

Članak 117.

Usluge posebne tarife pruža JP HT Mostar, a usluge sadržaja mogu pružati JP HT Mostar, samostalno ili drugi davatelj usluge koji potpisuje ugovor s JP HT Mostar.

Kada usluge sadržaja pruža drugi davatelj usluge, JP HT Mostar ne snosi nikakvu odgovornost za zakonito obavljanje registrirane djelatnosti davatelja usluge, niti za štetu prouzrokovanu krajnjem korisniku s tim u vezi.

Članak 118.

Davatelj usluge može postati samo pravna osoba koja je pribavila licencu od RAK ili pravna osoba registrirana za obavljanje djelatnosti prikupljanja donatorskih sredstava (fondacije i sl.), u skladu sa zakonom.

Uvjet za pružanje usluge posebne tarife, ukoliko se usluga sadržaja ne pruža posredstvom TK kapaciteta JP HT Mostara (govorni automati i sl.), je prethodno zasnovan pretplatnički odnos za korištenje TK usluge koja omogućuje pružanje usluga sadržaja.

Članak 119.

Tarife za pojedine usluge sadržaja odabire davatelj usluge prema tarifnim modelima utvrđenim Cjenikom, u momentu podnošenja zahtjeva ili zaključenja ugovora.

Obračun ostvarenog prihoda vrši se isključivo na osnovu zapisa o pozivima na TK opremi JP HT Mostar, kojeg će JP HT Mostar dostaviti davatelju usluga u periodu ne dužem od 10 dana od isteka obračunskog razdoblja. Prava i obveze te podjela ostvarenog prihoda predmet su reguliranja ugovora između JP HT Mostar i davatelja usluge. Obračunati prihod od usluge posebne tarife JP HT Mostar dužan je isplatiti davatelju usluge, u skladu s ugovorom o podjeli prihoda, i to u periodu ne dužem od 15 dana od ispostavljenog računa od davatelja usluge.

Članak 120.

Obveze davatelja usluga u vezi s pružanjem usluga sadržaja su sljedeće:

1. Naziv i adresu davatelja usluge potrebno je navesti u svakoj promociji usluga sadržaja;
2. U promociji usluga sadržaja davatelj usluge je obavezan navesti cijenu za minutu trajanja poziva za svaku pojedinu uslugu. Cijene se moraju objaviti u obliku numeričke cijene;
3. Vrste usluga sadržaja moraju direktno odgovarati definiranoj grupi pretplatničkih brojeva za tu vrstu usluge;
4. Na početku pružanja usluge sadržaja, pozivatelju mora biti saopćena cijena jedne minute razgovora, odnosno pružene usluge;
5. Nijedna usluga sadržaja za djecu (osoba ispod 16 godina) ne može trajati dulje od 10 minuta i moraju se završavati prisilnim raskidanjem veze u tom roku;
6. Nije dozvoljeno putem usluge sadržaja upućivati djeci ponude za kupovinu, niti poticati djecu na korištenje drugih usluga sadržaja;
7. Ako usluga sadržaja - zabavnog karaktera (glazba, priče, horoskop i sl.) traje dulje od 10 minuta, pozivatelj će se obavijestiti o cijeni usluge u intervalima od najviše 5 minuta tokom trajanja usluge. Ove usluge se prisilno raskidaju nakon 30 minuta;
8. Usluge sadržaja - međusobne komunikacije više osoba se prisilno raskidaju nakon 1 sat, ako ugovorom nije drugačije određeno, s obveznim obavještanjem pozivatelj o cijeni u vremenskim intervalima od 10 minuta. Usluge međusobne komunikacije više osoba uvijek se organizira s nadzorom ili voditeljem razgovora (moderatorom);
9. Ukoliko usluga sadržaja – natjecanje i nagradne igre traju duže od 10 minuta mora zahtijevati potvrdu da pozivatelj želi nastaviti poziv u vremenskim razmacima od najviše 5 minuta. Izostanak ispravnog odgovora nužno mora uzrokovati trenutni završetak usluge prisilnim raskidanjem veze;
10. Usluge sadržaja i promotivni materijali ne smiju imati za cilj zlouporabu korisnika, ne smiju netočno, dvosmisleno, pretjerivanjem, izostavljanjem ili drukčije zavaravati i pozivati na nezakonite radnje;
11. Usluge sadržaja ne smiju biti takve, da se korisniku povrijedi privatnost, stvori neprihvatljivi osjećaj straha ili tjeskobe, da ohrabre ili potaknu osobe na bavljenje opasnim radnjama ili uporabu štetnih tvari ili da navode ili potiču rasnu, vjersku, nacionalnu i drugu netrpeljivost;
12. Usluge sadržaja ne smiju sadržavati netočnu ili zastarjelu informaciju, niti omogućiti da pozivatelj dobije nagradu ili novčani dobitak, čija bi se vrijednost povezala jedino ili posebno s trajanjem poziva;
13. Usluge sadržaja – savjeti iz raznih područja (pravni, medicinski, financijski i sl.), moraju na početku pružanja usluge i u promotivnom materijalu, dati informaciju krajnjem korisniku o stručnom zvanju i radnom iskustvu osobe ili osoba ili organizacija koje daju informaciju ili savjet.

Članak 121.

Davatelj usluge samostalno odgovara za kvalitetu pružene usluge sadržaja krajnjem korisniku, stručnost osoba koja daju stručne savjete, korektnu i kvalitetnu promociju usluga sadržaja, kao i izvršenje svih obveza iz ugovora zaključenog između JP HT Mostar i davatelja usluge, u cilju pružanja/korištenja usluge posebne tarife.

Na odgovornost davatelja usluge iz stava 1. ovog članka bez utjecaja je činjenica da usluge sadržaja mogu pružati treća osoba na osnovi posebnih ugovora s davateljem usluge.

JP HT Mostar također nije odgovaran za zakonitost pružanja usluga sadržaja od strane trećih osoba.

4.1.7.3. Usluga teleglasovanja

Članak 122.

Usluga teleglasovanja se organizira u javnoj TK mreži, a mogu je davati JP HT Mostar samostalno ili drugi davatelje usluge koji je u ugovornom odnosu s JP HT Mostar

Pružanje usluge teleglasovanja omogućuje davatelju usluga podjelu prihoda ostvarenog na ovaj način sa JP HT Mostar.

Davatelj usluga teleglasovanja može postati samo pravno lice.

Članak 123.

Ugovor za pružanje usluge teleglasovanja se može zaključiti na neodređeno i određeno vrijeme, do 30 dana.

Članak 124.

Prava i obveze te podjela ostvarenog prihoda predmet su reguliranja ugovora između JP HT Mostar i davatelja usluge. Obračunati prihod od usluge teleglasovanja JP HT Mostar dužan je isplatiti davatelju usluge, u skladu s ugovorom o podjeli prihoda, i to u periodu ne dužem od 15 dana od ispostavljenog računa od davatelja usluge.

4.1.7.4. Usluga besplatnog poziva

Članak 125.

Usluga besplatnog poziva se organizira u javnoj TK mreži, a mogu je davati JP HT Mostar samostalno ili drugi davatelj usluge koji potpisuje ugovor s JP HT Mostar.

Usluga besplatnog poziva omogućuje davatelju usluge da pruža određene usluge ili daje informacije besplatno za krajnjeg korisnika, putem javne TK mreže.

Davatelj usluge besplatnog poziva može postati samo pravna osoba.

Uvjet za pružanje usluge besplatnog poziva je prethodno zasnovan pretplatnički odnos za korištenje TK usluge koja omogućuje da se informacija ili usluga može dati.

Članak 126.

Ugovor za uslugu besplatnog poziva se može zaključiti na neodređeno vrijeme.

4.2. Usluge GSM mreže

4.2.1 Realiziranje zahtjeva

Članak 127.

Prihvaćeni zahtjev JP HT Mostar je dužan realizirati u roku od 24 sata.

4.2.2. Korištenje SIM kartice u pretplatničkom odnosu

Članak 128.

U GSM mreži JP HT Mostar dodjeljuje Korisniku SIM karticu samo u svrhu korištenja GSM usluga JP HT Mostar.

Pretplatnik je dužan pažljivo umetnuti SIM karticu u GSM korisnički uređaj u skladu sa uputama proizvođača, čuvati je od vremenskih nepogoda, štete, nestručnog i neovlaštenog korištenja.

GSM korisnički uređaj mora biti kompatibilan sa SIM karticom.

Pretplatnik je dužan držati u tajnosti broj svoje SIM kartice, kao i PIN/PUK šifre i sve druge identifikacijske šifre.

JP HT Mostar ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koja je posljedica nepridržavanja uvjeta utvrđenih u ovom Članku.

Članak 129.

U slučaju da se korisnik TK usluge pridržava u potpunosti propisanih uvjeta u prethodnom Članku, a da mu je ipak onemogućeno korištenje govorne telefonske usluge, JP HT Mostar će izvršiti dodatno testiranje SIM kartice, i, ukoliko ustanovi da ni u kom slučaju ne postoji odgovornost pretplatnika s tim u vezi, izvršit će zamjenu SIM kartice bez naknade.

4.2.3. Iznajmljivanje SIM kartice i/ili GSM korisničkog uređaja

Članak 130.

Iznajmljivanje SIM kartice i/ili GSM korisničkog uređaja odobrava se samo uz uplatu akontacije u skladu sa Cjenikom.

JP HT Mostar dodjeljuje korisniku SIM karticu i/ili GSM korisnički uređaj koje je korisnik dužan vratiti u roku od 48 sati od dana isteka roka utvrđenog za iznajmljivanje.

JP HT Mostar ne odgovara za štetu nastalu uslijed nepravilnog rukovanja, krađe ili gubitka SIM kartice i/ili GSM korisničkog uređaja, odgovara korisnik.

Nastalu štetu iz prethodnog stava JP HT Mostar će naplatiti iz iznosa položenog depozita.

4.2.4. Aktiviranje i korištenje PRE-PAID usluge

Članak 131.

Prava i obveze korisnika Pre-paid usluge i JP HT Mostar počinju teći u trenutku aktiviranja Pre-paid usluge.

Pre-paid usluga se aktivira u trenutku ostvarivanja prvog poziva.

Korisnici Pre-paid usluge su dužni u vezi sa korištenjem SIM kartice pridržavati se uvjeta utvrđenih u prethodnom Članku.

U cilju pružanja Pre-paid usluge JP HT Mostar daje korisniku: Pre-paid SIM karticu, Pre-paid certifikat, Pre-paid korisnički račun i Pre-paid nadoplatnu karticu.

Korisnički broj kao i PIN/PUK kodovi dodjeljuju se korisniku putem Pre-paid certifikata.

Korištenje Pre-paid usluge naplaćuje se putem Pre-paid nadoplatne kartice određene novčane vrijednosti na način da se ta vrijednost dodaje na Pre-paid korisnički račun. Pre-paid usluga se može iskoristiti u toj vrijednosti (u daljnjem tekstu: nadoplata Pre-paid korisničkog računa).

Navedena vrijednost na Pre-paid korisničkom računu se može iskoristiti unutar određenog roka, navedenog na Pre-paid nadoplatnoj kartici, a koji počinje teći od trenutka nadoplate Pre-paid korisničkog računa (u daljnjem tekstu: rok uporabe).

Rokovi upotrebe Pre-paid nadoplatne kartice ne mogu se zbrajati. Ako tokom roka upotrebe prethodne Pre-paid nadoplatne kartice dođe do nadoplate Pre-paid korisničkog računa novom Pre-paid nadoplatnom karticom različitog roka uporabe, primijenit će se duži rok uporabe.

Ako se vrijednost na Pre-paid korisničkom računu iskoristi prije isteka roka uporabe, korisnik može primiti samo dolazne pozive i ostvariti poziv prema 112 i poziv prema Pre-paid korisničkom centru.

Nakon isteka roka uporabe, korisnik može nadoplatiti Pre-paid korisnički račun Pre-paid nadoplatnom karticom unutar određenog vremenskog perioda koji je definiran Cjenikom. U tom razdoblju korisnik može primiti samo dolazne pozive i ostvariti poziv prema 112 i poziv prema Pre-paid korisničkom centru.

Nakon isteka vremenskog perioda za nadoplatu korisnik ima pravo u periodu reaktiviranja korisničkog broja, definiranom Cjenikom, nadoplatiti Pre-paid korisnički račun i zadržati dodijeljeni korisnički broj.

U tom periodu korisnik ne može primiti niti upućivati pozive. Nakon isteka perioda reaktiviranja JP HT Mostar će trajno isključiti Pre-paid SIM karticu i korisnik gubi status Pre-paid korisnika.

Prilikom reaktiviranja korisničkog broja potrebno je izvršiti identifikaciju korisnika.

4.2.5. Krađa ili gubitak SIM kartice

Članak 132.

U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice JP HT Mostar je dužan privremeno isključiti korisnika, na način u skladu sa ovim općim uvjetima.

Korisnik ima pravo i obavezu podnijeti pismeni zahtjev za privremeno isključenje na prodajnom mjestu JP HT Mostar u toku radnog vremena, u skladu sa ovim općim uvjetima. JP HT Mostar će postupiti po zahtjevu u roku od 2 sata od prijema, od kojeg momenta, ukoliko do isključenja nije došlo krivicom JP HT Mostar, korisnik ne snosi troškove ostvarenog TK prometa.

Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za privremeno isključenje zbog krađe ili gubitka SIM kartice, pored načina iz prethodnog stava, i usmeno (telefonskim putem), uz obavezu da saopći identifikacijske podatke (ime/naziv pretplatnika, broj telefona). Nakon usmene prijave krađe ili gubitka SIM kartice, korisnik je dužan podnijeti i pismeni zahtjev, u roku od 48 sati, u protivnom će korisnički uređaj biti ponovo uključen od strane JP HT Mostar.

Izuzetak od pravila utvrđenog u prethodnom stavu predstavlja slučaj kada korisnik nije u mogućnosti da izvrši

pismenu prijavu u utvrđenom roku, zbog boravka van mjesta gdje postoji prodajno mjesto JP HT Mostar. U tom slučaju JP HT Mostar će, uz ovakvo objašnjenje, izvršiti provjeru pozivanjem pretplatnika na saopćeni telefonski broj, prihvatiti usmenu prijavu, i neće izvršiti uključenje pretplatnika do podnošenja pismene prijave. JP HT Mostar neće biti odgovoran korisniku ili trećoj osobi za štetu nastalu uslijed gubitka ili krađe SIM kartice ili lažne prijave.

4.2.6. Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti GSM mreže

Članak 133.

Korisnici potpisom Zahtjeva prihvaćaju da JP HT Mostar pruža usluge GSM mreže, unutar tehničkih i operativnih mogućnosti GSM sustava, te da zbog toga te usluge neće biti dostupne u svako doba i na svakom mjestu. Korisnici su dužni plaćati mjesečnu pretplatu i u slučaju da usluge iz prethodnog stava ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba.

5. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 134.

Danom stupanja na snagu ovih općih uvjeta prestaje važiti Pravilnik o reguliranju pretplatničkog odnosa Dj.br.: D-832-29-4/03 od 09. 10. 2003. godine i Pravilnika o postupku i načinu rješavanja prigovora na račun telekomunikacijskih usluga Dj.br.: D-832-29-5/03 od 09. 10.2003. godine.

Članak 135.

Prema potrebi, Uprava će donijeti i druge upute za provođenje ovih Općih uvjeta.

Članak 136.

Danom utvrđivanja usklađenog teksta ovi Opći uvjeti postaju i primjenjuju se kao akt JP HT d.o.o. Mostar.

Članak 137.

Nakon pribavljanja suglasnosti od RAK, ovi opći uvjeti objavit će se u sredstvima javnog informiranja.

**Dj.broj: NO-2-5-5/06
Mostar, 21.07.2006**

Predsjednik Nadzornog odbora

v.r. Perica Jukić, dipl.oecc.

Na ove Opće uvjete RAK dala je suglasnost svojom Odlukom broj 05-29-4863-2/06 dana 19.12.2006. godine.,