

U skladu sa članom 22. Ugovora o usklađivanju Osnivačkog akta Društva „Teleklik“ usluge u informatički i telekomunikacijama d.o.o. Banjaluka (OPU br. 01382/2011 od 17.12.2011.godine, OPU br. 0601/2012 od 22.06.2012.godine), odredbama Zakona o komunikacijama (Službeni Glasnik BiH broj 31/03, 75/06, 32/10, 98/12), Pravilom o obavljanju djelatnosti davaoca pristupa internetu (Pravilo 60/2012), te Pravilom o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima (Pravilo 69/2013), Generalni direktor Društva, dana 01.05.2013.godine, donosi

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Član 1.

Aktom „Opšti uslovi poslovanja“, Kompanija „Teleklik“ doo Banjaluka, definiše osnovne principe pružanja javnih telekomunikacijskih usluga, te obaveze u pogledu odnosa sa krajnjim korisnicima.

Također, Opštim uslovima poslovanja, bliže se određuju uslovi za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa Internetu.

Član 2.

Društvo „Teleklik“ doo Banjaluka (u daljem tekstu: „Teleklik“) je korisnik:

1. Dozvole za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža (broj dozvole: DMOL-10/13 od 01.04.2013.godine), za područje Banjaluka, Prijedor i Laktaši, te
2. Dozvole za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa Internetu (broj dozvole: DPIU-TS/032/13 od 17.02.2009.godine).

Član 3.

Obaveza Teleklika jeste da, kada za to postoji tehnička mogućnost i ukoliko je to u opisu usluga za koje Teleklik ima odgovarajuću dozvolu ili pravo na pružanje istih, omogućiti pristup, svim zainteresovanim korisnicima u BiH na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu.

Član 4.

Teleklik će svakom korisniku usluga u BiH, sa kojim ima potpisan ugovor o pružanju usluga, osigurati neograničen pristup prema bilo kom drugom korisniku takve usluge u BiH.

Ograničenje pristupa ili korištenja usluge Teleklika će izvršiti samo ukoliko je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili nekim drugim posebnim zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

Član 5.

Cijene usluga uvijek su definisane u okvirima koji idu u prilog korisnika i niti u jednom slučaju nisu netransparentne i diskriminatorne.

Cijene usluga Teleklika određuje u okvirima određenim zvaničnim Cjenovnikom Teleklika koji je javno objavljen i dostupan svim zainteresovanim stranama (web stranica www.teleklik.ba, ili na drugi adekvatan način kao što su pošta, e-mail i sl.)

Član 6.

Teleklik će pružati usluge na ispravan način, te se obavezuje da će svoju mrežu, za vrijeme važenja ugovora, održavati u ispravnom stanju, u skladu sa tehničkim propisima i planovima održavanja.

Pružene usluge, u svakom momentu, po sadržaju i kvalitetu, moraju odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama.

Odnos između kvalitete, karakteristika i cijene usluge definiše se samim ugovorom između Teleklika i korisnika usluge.

U slučaju planiranog prekida pružanja usluge, zbog radova na mreži, Teleklik će o tome, na prikladan način, obavjestiti korisnika usluge minimalno 48 sati prije planiranog prekida.

Član 7.

Teleklik će u svakom momentu obezbjediti korisnicima svojih usluga:

- a) Omogućen pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opšti i posebni preduslovi za korištenje takve usluge, te da Teleklik pruža takvu vrstu usluge
- b) Pristup tehnički dostupnoj usluzi osiguran u najkraćem mogućem roku,
- c) Mogućnost slobodnog izbora operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i mogućnost slobodnog izbora vrste i ponuđenih opcija usluge,
- d) neograničen pristup svakom drugom korisniku putem takve usluge, osim u slučaju zloupotreba i zlonamjernih poziva i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacijskih mreža,
- e) transparentnost uslova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drukčije propisano,

- f) ugovorna mogućnost otkaza korištenja usluge u razumnom roku, u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja i ugovorom potpisanim sa krajnjim korisnikom usluge
- g) promjena operatera uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije uvijek kada je to moguće, ili određeno posebnim propisom,
- h) mogućnost prigovora Telekliku na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge, sve u skladu sa ovim Opštim pravilima poslovanja i odredbama ugovora zaključenog između Teleklika i krajnjeg korisnika,
- i) mogućnost obraćanja Regulatornoj agenciji za komunikacije sa pritužbom u vezi sa pruženom uslugom, u skladu s posebnim propisima Regulatorne agencije za komunikacije
- j) mogućnost pokretanja tužbe pred nadležnim sudom u slučaju da korisnik usluge u bilo kom momentu osjeti da su mu ugrožena prava iz ugovora.

Član 8.

Teleklik će, u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, sačiniti Cjenovnik sa detaljnim opisom vrste usluga koje nudi korisnicima, a koji Cjenovnik je sastavni dio ovih Opštih uslova poslovanja Teleklika .

Radi ekonomičnosti i što veće transparentnosti Teleklik u okviru zvaničnog Cjenovnika detaljnije opisuje vrste i obim usluga koje nudi krajnjim korisnicima.

Cjenovnik usluga obavezan je dokument u poslovanju Teleklika i kao takav javno je dostupan svim licima (web stranica www.teleklik.ba)

Član 9.

Svaki ugovor potpisan sa korisnikom usluga Teleklika ima definisane sljedeće stavke:

- a) načine, uslove i rokove zasnivanja pretplatničkog odnosa,
- b) uslove prenosa, prestanka, mirovanja i raskida ugovora,
- c) način i uslove naplate pretplate/naknade krajnjim korisnicima,
- d) nivo kvaliteta usluge koja se pruža,
- e) naknadu štete ili povrat uplaćenih sredstava koje će se primjenjivati u slučajevima kada nije zadovoljen ugovoreni nivo kvaliteta usluge,
- f) način rješavanja prigovora i sporova,
- g) postupak u slučaju neplaćanja dugovanja za pružene usluge,
- h) odredbe o postupanju u slučaju zloupotrebe usluge,
- i) opis usluga mora biti razumljiv za krajnjeg korisnika,
- j) odredbe o zaštiti maloljetnih lica,
- k) odredbe o zaštiti privatnosti.

Ugovori zaključeni između Teleklika i krajnjeg korisnika usluga ne smiju sadržavati odredbe koje bi dovele do:

- a) narušavanja lojalne konkurencije ili prava korisnika na izbor davaoca usluge,
- b) neravnopravnog položaja korisnika,
- c) toga da se Telekli unaprijed bezuslovno ograđuje od odgovornosti za kvalitet pružene usluge,
- d) toga da se u okviru nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije (u daljem tekstu: "Agencije") naknadno utvrdi da su nedopuštene ili štetne, a sve u skladu sa odgovarajucim aktom Agencije.

Član 10.

Teleklik će sačiniti obrasce ugovora sa krajnjim korisnicima koji u potpunosti moraju biti u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova poslovanja.

Obrasci ugovora se mogu razlikovati samo u dijelu koji se odnosi na vrstu usluge koja se pruža, kategoriju korisnika, opcije i sl.

Svaki korisnik usluge, će kroz ugovor biti upozoren na obaveznost primjene Opštih uslova poslovanja kao i na prava i postupak u vezi sa eventualnim izmjenama ugovora.

Član 11.

Teleklik će kroz opis usluga koje pruže navesti sljedeće elemente kako bi isti bili razumljivi običnom korisniku i kako ne bi običnog korisnika doveli u bilo kakvu zabunu:

- a) komercijalni naziv usluge ili paketa usluga, različit od naziva usluge drugog operatora,
- b) definiciju vrste usluge
- c) namjenu usluge,
- d) opis osnovnih mogućnosti usluge,
- e) posebne ili dodatne opcije usluge
- f) osnovne tehničke pretpostavke za korištenje usluge,
- g) ograničenja u korištenju usluge,
- h) kako se zasniva pravo na korištenje usluge, i
- i) garancije minimalnog kvaliteta pružene usluge.

Teleklik će uz opis usluga, radi što veće transparentnosti, navoditi i cijene usluga. Cijene usluga obračunavaju se i iskazuju prema Cjenovniku koji je na snazi u vrijeme korištenja usluga od strane krajnjeg korisnika. Teleklik će zvaničan Cjenovnik usluga objaviti u sredstvima javnog informisanja (npr. dnevne novine) i učiniti ga dostupnim svim zainteresovanim licima putem web stranice www.teleklik.ba ili na drugi prikladan način (pošta, e-mail i sl.)

Opis usluge i cjenovnik usluge čine posebne uslove poslovanja za tu uslugu.

Član 12.

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, postojeći korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje Teleklik nema uticaj.

Član 13.

Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora počinju teći danom potpisivanja ugovora, a početak obračunskog perioda koji se odnosi na naknadu za korištenje usluga određen je datumom aktivacije usluga preciziranih ugovorom.

Obavezno trajanje ugovora između Teleklika i korisnika ne može biti duže od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pravno lice u svojstvu korisnika zahtijeva duži rok trajanja ugovora, odnosno uslova preciziranih ovim Opštim uslovima poslovanja.

Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opis usluga i cjenovnik usluga za koje se taj ugovor zaključuje.

Pretplatnički ugovor sadrži odredbe koje se odnose na obaveznost primjene Opštih uslova poslovanja i informacije o tome na koji način, u svakom momentu, korisnik može doći do Opštih uslova poslovanja.

Član 14.

Pored navedenog, u članu 9. ovih Opštih uslova poslovanja, svaki ugovor zaključen između Teleklika i krajnjeg korisnika usluga, sačinjen je na način da je razumljivim prosječnom korisniku usluga, sadrži informaciju o tome gdje i kako korisnik može doći do važećeg zvaničnog cjenovnika usluga i Opštih uslova poslovanja, a pored toga u istom su navedeni i sljedeći elementi:

- a) adresa Teleklika,
- b) vrsta usluge koja se ugovara,
- c) minimalni nivo kvaliteta usluge koja se nudi, kao i vrijeme uspostave priključka,
- d) vrsta usluge održavanja i podrške te način pristupa tim uslugama,
- e) ograničenja koja nameće Teleklik, a koja se odnose na korištenje isporučene terminalne opreme ukoliko je isto predmet ugovora
- f) informaciju o tome na koji načina se mogu dobiti ažurirani podaci o svim cijenama koje se primjenjuju, kao i o uslovima održavanja,
- g) trajanje ugovora i uslovi za raskid ugovora, uključujući minimalno trajanje ugovora i naknade koje se naplaćuju u slučaju raskida ugovora,
- h) naknade i dogovori o povratu sredstava koji se primjenjuju ukoliko se ne ispuni ugovoreni kvalitet usluga,
- i) odredbe koje regulišu rješavanje sporova.

Potpisom ugovora, korisnik usluga potvrđuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova poslovanja i zvaničnim cjenovnikom Teleklika, te da iste prihvata.

Teleklik će korisnika upoznati sa eventualnim postojanjem posebnih uslova korištenja usluge Teleklika.

Potpisom ugovora o pružanju usluga sa Teleklikom, korisnik usluga potvrđuje svoju obvezu da bez posebne naknade omogući zaposlenicima Teleklika slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme kao i demontažu opreme nakon prestanka ugovornog odnosa.

Član 15.

Lice koje želi da postane korisnik usluge Teleklika podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u kojem obavezno mora navesti

- a) ime i prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica, podnosioca zahtjeva,
- b) vrstu usluge koja se ugovara,
- c) cijenu usluge ili naziv stavke važećeg cjenovnika Teleklika prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga,
- d) maksimalni rok za realizaciju priključka i uspostavu usluge,
- e) trajanje ugovora, i
- f) adresu za dostavljanje računa za obavljene usluge.

Teleklik će prihvatiti zahtjev podnosioca ako postoji tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge, te ako ne postoje razlozi, predviđeni pozitivnim zakonski propisima i ovim Opštim uslovima poslovanja da se zahtjev odbije.

Član 16.

Teleklik se pridržava uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

Član 17.

U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeni probni period korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, Teleklik je dužan da u ugovoru navede odredbe o trajanju probnog perioda i uslove otkaza usluge unutar probnog perioda.

Član 18.

Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku u skladu sa ugovorom. Ukoliko pretplatnik raskida ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, Teleklik može tražiti od pretplatnika da plati mjesečnu naknadu za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario.

Obaveza uplate Pretplatnika, definisane prethodnim stavom postoji i u slučaju raskida ugovora od strane Teleklika i to ukoliko je razlog raskida nepridržavanje ugovorom preuzetih obaveza od strane korisnika usluge.

Član 19.

Teleklik ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:

- ako je protiv podnosioca zahtjeva otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl., te ako je podnosilac nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, a na poziv Teleklika ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje usluga;
- ako je podnosilac zahtjeva prije podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa svojim postupcima na bilo koji način neosnovano preduzeo bilo koju radnju kojom narušava ugled zaposlenih i Teleklika u cjelini;
- ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi i mogućnosti za zasnivanje pretplatničkog odnosa;
- ako je Teleklik ranije s istim podnosiocem ili povezanim licem sa podnosiocem raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane Pretplatnika;
- ako postoji opravdana sumnja da podnosilac ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge koje pruža Teleklik
- ako postoji osnovana sumnja da će usluge isti dati na korištenje trećoj osobi, koja ne ispunjava uslove za korištenje usluga
- ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju nisu istiniti;
- ako je podnosilac zahtjeva maloljetna osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima odnosno pozitivnim zakonskim propisima.

O eventualnom odbijanju zahtjeva ovlašteno lice Teleklika donosi pismenu odluku.

Teleklik je dužan da vodi računa da primjenom mjera iz stava (1) ovog člana ne zasnuje diskriminaciju prema bilo kojoj grupi ili vrsti korisnika usluge.

Član 20.

Pretplatnički odnos može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi pretplatnik potpisom novog pretplatničkog ugovora da svoj pristanak, te nastavi da koristi usluge putem iste opreme u mreži na istoj lokaciji.

Raniji pretplatnik je odgovoran za izmirenje obaveza za korišćenje usluga do momenta prenosa, dok je novi pretplatnik u tom slučaju obavezan plaćati naknade za korišćenje usluga od momenta potpisa novog pretplatničkog ugovora pa ubuduće,

Član 21.

Teleklik zadržava puno pravo privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme (ukoliko je postavljena kod korisnika), te privremenog prekida pružanja ugovorene usluge u sljedećim slučajevima:

- ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem – do 15 dana,
- ako nastupe tehničke smetnje u mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti Teleklika - do otklanjanja smetnji,
- ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen,
- ako korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.
- iz razloga ne poštovanja ugovornih odredbi od strane korisnika.

Član 22.

Uslove i rokove ponovnog uključenja privremeno isključene pretplatničke terminalne opreme Teleklik će definisati direktno u ugovoru sa korisnikom usluge.

Član 23.

Pretplatnički ugovor između pretplatnika i Teleklika prestaje da važi:

- a.) na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora,
- b.) protekom vremena na koji je zaključen,
- c.) nepoštovanjem odredbi ugovora uz obavezno poštovanje odredbi koje se odnose na sankcije za nepoštovanje ugovora
- d.) smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika,

Pretplatnički ugovor se automatski raskida kada prestanu da postoje tehnički uslovi za pružanje usluge.

Član 24.

Teleklik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor:

- a.) ako pretplatnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,
- b.) ako pretplatnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,
- c.) ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja, i
- d.) ako pretplatnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.
- e.) ako pretplatnik/korisnik usluge ne poštuje ugovorom definisane obaveze

Izuzetno od navedenog u prethodnom članu Teleklik ima puno pravo da prije zvaničnog raskida ugovora sa pretplatnikom, a koji je posljedica navedenog u prethodnom stavu, privremeno ograniči odnosno uskrati pružanje usluga do ispunjenja svih obaveza pretplatnika. U slučaju navedenog u ovom stavu Teleklik će prethodno upozoriti pretplatnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.

Član 25.

Kada pretplatnik pismeno zatraži raskid pretplatničkog ugovora operator mora omogućiti raskid ugovora u skladu sa odredbama ugovora.

Član 26.

Teleklik je obavezan sačiniti cjenovnik usluga koji, između ostalog, mora sadržavati:

- a) cijenu koja se zaračunava za količinu prenesenih podataka ili cijenu po usluzi i paketu usluga, kao i cijene za druge dodatne

- usluge koje su u ponudi,
- b) obračunsku jedinicu (sekunda, minuta, MB, GB i sl.),
 - c) informacije o uobičajnim popustima i bonusima,
 - d) obračunski period za usluge,
 - e) način plaćanja usluge,
 - f) naknade koje proizilaze iz raskida pretplatničkog ugovora.

Teleklik će obračunavati i naplaćivati svoje usluge isključivo prema vlastitom cjenovniku, a zadržava pravo da primjenjuje popuste u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja..

Član 27.

U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluge, Teleklik će o tome obavijestiti korisnika usluge pismenim ili elektronskim putem i to najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te će mu ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo i moguće.

Član 28.

Teleklik će svakom svom korisniku usluge besplatno izdati račun za pružene usluge.

Račun za obavljene usluge sadrži sve potrebne podatke koje korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu.

Račun sadrži jasnu naznaku do kog datuma pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora te kontakt podatke službe za korisnike.

Teleklik može korisniku usluge ponuditi mogućnost dobijanja računa u elektronskom obliku.

Račun može sadržavati i opomenu za dospjele neplaćene obaveze. Opomena sadržana na računu se smatra pismenom opomenom te predstavlja opomenu pred isključenje ili raskid ugovornog odnosa.

Cijena usluge će biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka pod uslovom da se na obračun usluge ne primjenjuje jedinična cijena koja ne zavisi od stvarnog utroška.

Član 29.

Teleklik je obavezan, na zahtjev pretplatnika, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period.

Detaljan ispis računa u elektronskom obliku ili štampanom obliku Teleklik će osigurati pretplatniku bez naknade.

Član 30.

Teleklik ograničavanjem pružanja dogovorene usluge, van dogovorenih okvira direktno kontroliše mogućnost neuobičajene potrošnje.

Teleklik će krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor sa tehničkim licem u slučaju bilo kakvih nepravilnosti u funkcionisanju ugovorene usluge. Teleklik je obavezan svojim krajnjim korisnicima na njihov zahtjev omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije), ukoliko je to tehnički moguće.

Teleklik će, u okviru istog paketa, oglašavati minimalne brzine širokopolasnog pristupa Internetu na jednak način kako oglašavaju maksimalne brzine širokopolasnog pristupa Internetu.

Teleklik će brzine širokopolasnog pristupa Internetu oglašavati na način da uz navedenu brzinu jasno naznače da je ista ostvariva samo u odgovarajućim uslovima.

Član 31.

Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, Teleklik je, na zahtjev i po izboru korisnika usluge, dužan:

- razmotriti prigovor ili reklamaciju,
- ako je primjenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti,
- umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta,
- izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge,
- drugo, kako je primjenjivo za dati slučaj.

Smetnje ili kvarove Pretplatnik je obavezan bez odlaganja prijaviti službi tehničke podrške Teleklika. Pretplatnik koji nije, najdalje u roku deinisanom članom 32. stav (2) ovih Opštih uslova poslovanja, prijavio smetenje ili kvarove u pružanju usluge ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po tom osnovu.

Montažu i demontažu opreme i sve tehničke intervencije vrši tehnička služba Teleklika ili služba koju je Teleklik posebno ovlastio.

Teleklik ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako Pretplatnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme, odnosno kućnu instalaciju.

Pored navedenog u ovom članu Pretplatnik ima pravo tražiti povrat naknade i u slučajevima kada je naplaćena cijena u iznosu većem od propisane – vraća se razlika, te slučajevima kada je Pretplatnik uplatio uslugu koja nikada nije izvršena krivicom Teleklika – vraća se iznos plaćen za tu uslugu.

Član 32.

Teleklik obezbjeđuje mogućnost korisnicima usluga podnošenje prigovora na kvalitet usluge te prigovora zbog eventualne povrede odredbi pretplatničkog ugovora od strane Teleklika.

Prigovor se podnosi u pisanom obliku Telekliku i to odmah, najkasnije u roku od 48 sati od momenta nastanka eventualnog problema koji bi uslovio nezadovoljstvo korisnika i to službi tehničke podrške Teleklika.

Načini i rokovi intervenisanja Teleklika određuje se u sklopu ugovornog odnosa između korisnika usluge i Teleklika.

Izuzetno od prethodnog prigovori se mogu uputiti i na službenu email adresu odnosno na adresu sjedišta Teleklika, koje su javno dostupne.

Ukoliko korisnik usluge nije zadovoljan brzinom i načinom odgovora Teleklika u vezi sa rješavanjem smetnji koje onemogućavaju korisniku korišćenje usluge, korisnik ima pravo da podnese prižubnu Agenciji u skladu sa važećim propisima.

Član 33.

U skladu sa članom 32. stav (1) Pravila 69/2013 Teleklik zadržava pravo da u skladu sa tržišnim prilikama i načinom prethodno ostvarene saradnje sa korisnikom njegovih usluga, utvrdi, posebnim odredbama ugovora za pružanje usluga različita sredstva osiguranja, posebne tehničke uslove, dodatne popuste na cijenu usluge i različite načine plaćanja usluge.

Dogovaranje posebnih uslova, u skladu sa prethodnim stavom, biće predmet definisanja unutar ugovornog odnosa između Teleklika i korisnika usluga.

Član 34.

Smatraće se da je usluga pružena u skladu sa ugovorenim ukoliko je Teleklik pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena.

Smatraće se da je usluga pružena u skladu sa ugovorenim ako:

- a) odgovara opisu koji je dao davalac usluge,
- b) odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
- c) ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata davaocu usluge u momentu zaključenja ugovora, a na koju je davalac usluge pristao što je očitovao zaključenjem ugovora, i
- d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davalac usluge u skladu s međunarodnim standardima.

Neće se smatrati da Teleklik nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom korisnika usluge ili lica koje korisniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani korisnika na koje operator ne može uticati, pod uslovom da je Teleklik o tome upoznao korisnika usluge.

U slučaju da je kod odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uslovima, Teleklik je dužan proporcionalno umanjiti cijenu usluge koju treba da plati korisnik, izuzev za one usluge kod kojih se cijena usluge izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje.

Član 35.

Teleklik će, o svom trošku, provoditi redovno mjerenje kvaliteta pruženih usluga.

Član 36.

Teleklik obezbjeđuje odgovarajuće mjere za zaštitu maloljetnih lica.

Član 37.

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

Teleklik čuva u tajnosti sve informacije o svojim korisnicima usluga i koristi ih isključivo za potrebe uređenja i analizu svojih evidencija, uz prethodnu saglasnost korisnika usluga.

Korisnik usluga, svojim potpisom na ugovoru, može dati ili ograničiti svoju saglasnost Telekliku za korištenje njegovih ličnih podataka za vlastite potrebe evidencije i analiza.

Član 38.

Teleklik koristi tehnologije koje omogućavaju zaštitu privatnosti korisnika, na način što obezbjeđuje integritet i povjerljivost podataka, kao i fizičku i logičku sigurnost mreže i usluga na javnoj telekomunikacijskoj mreži.

Teleklik će korisnika usluge upoznati sa mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije, te upozoriti korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluge.

Član 39.

Teleklik je dužan upoznati korisnika usluge o tome koje vrste tehničkih mjera može sam zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj komunikacije, kao što mogu biti dozvoljene mjere enkripcije i digitalnog potpisa.

Član 40.

Teleklik ne smije modifikovati, brisati niti razgledati sadržaj telekomunikacije i koristiti to u bilo koje svrhe, osim u slučaju primjene tehničkih mjera za sprječavanje zloupotrebe telekomunikacije ili mjera zaštite integriteta javne telekomunikacijske usluge i korisnika usluge.

Za potrebe odgovarajućeg zakonom propisanog postupka, pristup podacima o telekomunikacijskom saobraćaju i sadržaju telekomunikacije može se osigurati sudu ili drugoj nadležnoj instituciji

Član 41.

Teleklik prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. O tome će Teleklik dati generalnu napomenu korisniku usluge kojom će ga upoznati s mogućnosti zakonitog prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

Član 42.

Teleklik neće koristiti podatke o konkretnim korisnicima usluga u svrhu svoje poslovne ili druge promocije, izuzev ako je za korištenje takvih podataka pribavio eksplicitnu saglasnost korisnika usluge na kojeg se odnose takvi podaci.

Izuzetno od navedenog u prethodnom stavu Teleklik može da koristi podatke o grupama neimenovanih korisnika na način da se iz toga ne mogu izvuci pojedinačni podaci o konkretnom korisniku usluge.

Član 43.

Teleklik će usvojiti jasnu izjavu o svojoj politici privatnosti na temelju Zakona o zaštiti ličnih podataka, Zakona o komunikacijama, propisa donesenih na osnovu zakona i uslova dozvole.

Izjava u skladu sa prethodnim stavom će biti objavljena na web-stranici Teleklika, kako bi korisnici bili upoznati sa svojim pravima u vezi sa zaštitom privatnosti, tajnosti telekomunikacija i mogućnosti zakonitog presretanja telekomunikacija.

Član 44.

Na zahtjev zainteresovanog lica Teleklik je dužan, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom ili štampanom obliku pregled donesenih uslova poslovanja, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja.

Član 45.

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

Član 46.

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

Teleklik je dužan da na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni i nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

Član 47.

U vezi sa ostvarenjem saradnje sa korisnicima koji namjeravaju koristiti usluge pristupa internet Teleklik će poštovati odredbe ovih Opštih uslova poslovanja, te će voditi računa o poštovanju obaveze o upoznavanju korisnika prilikom pristupanja potpisivanju ugovora o korištenju usluga Teleklika sa sljedećim:

- a) nazivom usluge, ili nazivom paketa usluga, koji se razlikuje od naziva usluge ili paketa usluga drugog pružaoca iste usluge;
- b) detaljnijim podacima o karakteristikama usluge, (brzina prijenosa, količina saobraćaja i druge tehničke detalje usluge);
- c) deklaracijom o garanciji minimalnog kvaliteta usluge u odnosu na predviđene karakteristike usluge;
- d) cijenama usluga;
- e) svim uslovima za zaključenje ugovora o korištenju i uspostavljanju usluge, uključujući rok za uspostavu usluge;
- f) eventualnim posebnim uslovima pružanja usluge, ukoliko su predviđeni (kao što može biti minimalni period korištenja usluge i sl.);
- g) obaveznosti izdavanja primjerka pretplatničkog ugovora, ili posebnog ugovora za uslugu.

Član 48.

U slučaju eventualnih nastupajućih izmjena uslova poslovanja Teleklik će postojećim pretplatnicima svojih Internet usluga dostaviti i pismenu obavijest, i to na način da će navedenu obavijest dostaviti uz račun za plaćanje usluge koji predhodi namjeravanoj izmjeni.

Član 49.

Teleklik će omogućiti korisniku, u okviru svoje Internet usluge, korištenje email adresa koje neće zavisiti od bilo kog drugog paketa usluga za koje je sačinjen ugovor između Teleklika i korisnika, i koja će se nuditi po razumnoj cijeni koja ne prelazi uobičajenu cijenu jedne personalizirane email adrese u međunarodnoj ponudi.

Član 50.

Teleklik obezbjeđuje pružanje Internet usluge u pogledu deklarisanе brzine prenosa, količine saobraćaja i drugih tehničkih aspekata uključenih u paket usluge.

Teleklik, Pretplatnicima, može uvesti ograničenje brzine ako značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili ako načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem. U slučaju da Pretplatnik koristi usluge prekomjerno ili neuobičajeno mnogo u poređenju sa prosječnim korištenjem, Teleklik može upozoriti Pretplatnika na tu okolnost, a ukoliko ocijeni da je to opravdano, može u tu svrhu od Pretplatnika i prije isteka obračunskog perioda zahtijevati da na ime akontacije uplati određeni iznos novčanih sredstava. Ako akontativna sredstva ne budu uplaćena u ostavljenom roku, Teleklik ima pravo da bez dodatnog upozorenja uskrati korištenje usluge do izvršenog plaćanja. Ako Pretplatnik u ostavljenom roku ne otkloni razloge primjene ograničenja ili isključenja, Teleklik može da bez dodatnog obavještenja raskine pretplatnički ugovor.

Član 51.

Teleklik samostalno rješava prigovore pretplatnika na pruženu uslugu davaoca pristupa Internetu.

U slučaju da Teleklik smatra da pretplatnik u cjelini ili djelimično nije u pravu u pogledu svog prigovora, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, donijeti će pismenu odluku o odbijanju prigovora sa detaljnim obrazloženjem.

Član 52.

Teleklik će prije dostavljanja izjave Agenciji o eventualnom prestanku obavljanja djelatnosti riješiti sve odnose sa pretplatnicima u pogledu zaključenih ugovora o pružanju usluge. Ovu obavezu Teleklik ima i u slučaju drugih statusnih promjena koje mogu dovesti do promjene subjekta koji pretplatnicima daje uslugu.

U slučaju navedenom u prethodnom stavu Teleklik će pretplatnicima unaprijed najaviti situaciju i to 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 obavještanju dostavlja se Agenciji uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti.

U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnicima Teleklika, koji prestaje obavljati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne promjene iz stavova (1) i (2) ovog člana, pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom pružaocu usluge u skladu sa uslovima tih ugovora.

U vezi sa prethodnim stavovima ovog člana, 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.

Član 53.

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.

Istekom ugovorenog roka, navedenog u prethodnom stavu, osim kada pretplatnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema opštim uslovima pružanja Internet usluge, što će biti posebno uređeno samim ugovorom.

Nedopuštenim se smatraju odredbe kojima se čutanje pretplatnika o ponudi produženja ugovora tumači kao da je data prećutna saglasnost za produženje trajanja ugovora za novi fiksni rok.

Član 54.

Teleklik zadržava pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacionim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavještavanje blokirati podnošenjem zvaničnog zahtjeva na službenu adresu Teleklika.

Informisanje o uslugama, cijenama i drugim uslovima pružanja usluga Teleklika vrši svakog radnog dana u sjedištu Kompanije ili putem web stranice www.teleklik.ba

Teleklik obezbjeđuje korisnicima svojih usluga službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva) svaki dan i to putem broja telefona +38751321013 ili putem e-mail adrese info@teleklik.ba ili support@teleklik.ba (više informacija na zvaničnoj web stranici www.teleklik.ba)

Član 55.

Ako uslovi pružanja odnosno korištenja neke usluge nisu izričito regulisani ovim Opštim uslovima poslovanja ili eventualno drugim intrnim aktom Teleklika, Teleklik i Pretplatnik mogu međusobno da dogovore način pružanja usluga i na osnovu posebno utvrđenih pravila, koja su u duhu ovih Opštih uslova poslovanja, pridržavajući se načela savjesnosti i poštenja.

U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova poslovanja u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima, odnosno Pravila 60/2012 o obavljanju djelatnosti davaoca pristupa internetu, direktno će se primjeniti odredba onako kako je definisana Pravilom 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima, odnosno Pravilom 60/2012 o obavljanju djelatnosti davaoca pristupa internetu..

Član 56.

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaja na snagu danom donošenja i objaviće se u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja prestaje se sa primjenom svih dotadašnjih Opštih uslova poslovanja.

Eventualne izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja biće objavljene u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i istaknute na zvaničnoj web stranici Kompanije „Teleklik“ doo Banjaluka (www.teleklik.ba)

Ovi Opšti uslovi poslovanja dostupni su na službenoj Internet stranici Kompanije „Teleklik“ doo Banjaluka (www.teleklik.ba)

za „Teleklik“ doo Banjaluka



Generalni direktor, Bojan Vujić

Banjaluka, 01.05.2013.godine