

„Teleklik“ d.o.o. Banjaluka, ulica Kralja Petra II Karađorđevića br. 39, 78000 Banja Luka, zastupan po Generalnom direktoru gđin. Danijel Bobar (u daljem tekstu: „Teleklik“ )

I

„\_\_\_\_“ \_\_\_\_\_, ulica \_\_\_\_\_ br. \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, zastupan po \_\_\_\_\_ (u daljem tekstu: **Korisnik**)

dana, \_\_. \_\_. \_\_\_\_ godine, zaključili su, u poslovnim prostorijama \_\_\_\_\_ sljedeći

## UGOVOR

O \_\_\_\_\_

### PREDMET UGOVORA

#### Član 1.

---

---

---

---

---

---

---

---

### DEFINICIJA INTERNET SERVISA

#### Član 2.

Servis čije korišćenje reguliše ovaj Ugovor se sastoji od :

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

#### Član 3.

Tokom važnosti Ugovora Korisnik ima pravo da koristi dodatne Internet servise. Definisane i sprovođenje eventualnih dodatnih Internet servisa će se vršiti obostranim dogovorom Korisnika i Teleklik-a , a biće regulisano zasebnim Aneksima ovog Ugovora.

### TRAJANJE UGOVORA

#### Član 4.

Prava i obaveze iz ovog Ugovora počinju teći danom potpisivanja ugovora, a za početak obračunskog perioda koji se odnosi na naknadu za korišćenje usluga određuje se \_\_\_\_\_.

Ovaj Ugovor se zaključuje na vremenski period od 24 mjeseca.

Istekom ugovorenog roka, navedenog u prethodnom stavu, osim kada Korisnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ovaj Ugovor prelazi u Ugovor sa neodređenim rokom važenja.

Za vrijeme trajanja ugovornog odnosa uslovi pružanja usluge prema Korisniku su nepromjenjivi.

### RASKID UGOVORA

#### Član 5.

Korisnik ima pravo na raskid ovog Ugovora, u skladu sa odredbama ovog Ugovora, uz obavezu poštovanja otkaznog roka od 60 dana.

Ukoliko Korisnik raskida ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ovog Ugovora navedenog u članu 4. stav (2) ovog Ugovora, Teleklik može tražiti od Korisnika da plati mjesečnu naknadu za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je Korisnik ostvario tokom pružanja usluga definisanih ovim Ugovorom.

Obaveza uplate Korisnika, definisane prethodnim stavom, postoji i u slučaju raskida ugovora od strane Teleklika i to ukoliko je razlog raskida nepridržavanje ovim Ugovorom preuzetih obaveza od strane Korisnika.

#### **Član 6.**

Ovaj Ugovor prestaje da važi:

- a.) na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz ovog Ugovora uz apsolutno poštovanje ovim Ugovorom definisanih odredbi
- b.) protekom vremena na koji je zaključen, ukoliko Korisnik da izjavu o prestanku korištenja usluge
- c.) nepoštovanjem odredbi ovog Ugovora uz obavezno poštovanje odredbi koje se odnose na sankcije za nepoštovanje ovog Ugovora
- d.) smrću Korisnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv Korisnika.

Ovaj Ugovor se automatski raskida kada prestanu da postoje tehnički uslovi za pružanje usluge.

Kada Korisnik pismeno zatraži raskid ovog Ugovora Teleklik mora omogućiti raskid istog uz apsolutno poštovanje ovim Ugovorom preuzetih obaveza od strane obiju ugovornih strana.

#### **Član 7.**

Teleklik ima pravo raskinuti ovaj Ugovor:

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

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

#### **Član 8.**

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Korisnika, Korisnik ima pravo raskinuti ovaj 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.

### **PRIVREMENO ISKLJUČENJE**

#### **Član 9.**

Teleklik zadržava puno pravo privremenog isključenja terminalne opremu postavljene kod Korisnika (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 Korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je Korisnik 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 ovi Ugovorom definisanih obaveza od strane Korisnika.

Po privremenom prekidu pružanja usluge ili isključenju terminalne opreme Korisnik ima 7 dana da otkloni uzroke koji su doveli do privremene obustave usluge ili isključenja terminlane opreme.

Ukoliko i poslije isteka roka definisanog prethodnim stavom Korisnik ne postupi po obavještnju i Zahtjevu Teleklika, Teleklik ima puno pravo jednostranog raskida Ugovora uz obaveznost poštovanja svih ovim Ugovorom preuzetih obaveza od strane Korisnika.

#### **Član 10.**

##### **CIJENA I NAČIN PLAĆANJA USLUGE**

Iznos mjesečne naknade za pružanje usluge koja je predmet ovog Ugovora je \_\_\_\_\_,00 KM (slovima: \_\_\_\_\_).

U cijenu iskazanu u prethodnom stavu nisu uključeni troškovi PDV-a koje također snosi Korisnik.

Korisnik je obavezan cijenu navedenu u stavu (1) ovog člana, uvećanu za troškove PDV-a plaćati na račun Teleklika najkasnije do 15-og u mjesecu, za prethodni mjesec I to nakon što Teleklik Korisniku dostavi fakturu za pružene usluge.

U slučaju da Korisnik ne izmiruje obaveze definisane ovim članom u roku definisanom prethodnim stavom, ugovorne strane su saglasne da Teleklik ima puno pravo obračuna I naplate zakonske zatezne kamate za svaki dan kašnjenja Korisnika u izmirenju ovim Ugovorome preuzetih obaveza.

#### **Član 11.**

Faktura za pružene usluge Teleklika prema Korisniku može sadržavati i opomenu za dospjele, a neplaćene obaveze. Opomena sadržana na fakturi se smatra pismenom opomenom te predstavlja opomenu pred privremeno isključenje/isključenje ili jednostrani raskid ugovornog odnosa.

#### **Član 12.**

Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, Teleklik je, na zahtjev 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.

##### **PRIGOVOR**

#### **Član 13.**

Teleklik ovim Ugovorom obezbjeđuje mogućnost Korisniku za podnošenje Prigovora na kvalitet usluge te Prigovora zbog eventualne povrede odredbi ovog 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 ili generalnom direktoru Teleklika bilo direktno putem telefona, upućivanjem Zahtjeva na službenu adresu Teleklika ili putem email adrese. Ukoliko Korisnik nije prijavio smetnje, kvarove u pružanju usluge ili pogrešno iskazanu vrijednost na fakturi za pružene usluge, i to najdalje u roku definisanim ovim stavom, ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po tom osnovu.

Ugovorne strane saglasno određuju rok od 48 sati, od momenta podnošenja Prigovora, kao krajnji rok za preduzimanje konkretnih aktivnosti od strane Teleklika za analizu I eventualno psotupanje po Prigovoru Korisnika.

#### **Član 14.**

Teleklik ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako Korisnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme, odnosno instalaciju na lokaciji korisnika.

#### **Član 15.**

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 Teleklik,
- 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 Telekliku u momentu zaključenja ugovora, a na koju je Teleklik pristao i
- d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao Teleklik 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 ili lica koje Korisniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani Korisnika na koje Teleklik 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 16.**

U slučaju da Teleklik smatra da Korisnik u cjelini ili djelimično nije u pravu u pogledu svog Prigovora, u roku od 48 sati od momenta prijema zvaničnog Prigovora, donijeti će pismenu odluku o odbijanju Prigovora sa detaljnim obrazloženjem.

Ukoliko Korisnik usluge nije zadovoljan brzinom, načinom i vrstom odgovora Teleklika u vezi sa rješavanjem smetnji koje onemogućavaju Korisniku korišćenje usluge, Korisnik ima pravo da podnese pritužbu Regulatornoj agenciji za komunikacije u skladu sa važećim propisima.

#### **Član 17.**

U slučaju otkaza, odnosno prekida rada Servisa ili njegovog nepravilnog funkcionisanja, Teleklik ne prihvata odgovornost u slučaju da je to uslovljeno:

1. Prekidom izazvanim na opremi i infrastrukturi provajdera, na koju Teleklik objektivno ne može da utiče;
2. Nepravilnim radom opreme koju nije isporučio Teleklik;
3. Konfiguracijom opreme izvršenom od strane Korisnika ili osoba kojima je Korisnik povjerio konfigurisanje opreme, a koja nije usaglašena sa tehničkim timom Teleklik-a;
4. Za slučaj prekida do kojih je došlo zbog uzroka na strani Korisnika, prekida u mreži koji su nastali kao rezultat velike količine saobraćaja (zagušenja) uzrokovanog od strane Korisnika;
5. Višom silom.

#### **Član 18.**

U slučajevima prekida raspoloživosti usluge do kojih dođe zbog uzroka na strani Teleklik, ugovorne strane su se saglasile da se postupa na sljedeći način

1. Za slučaj prekida raspoloživosti Servisa do koga je došlo zbog uzroka na strani Teleklik-a u neprekidnom trajanju od tri (3) sata dnevno, Korisnik može zahtijevati umanjene mjesečne naknade za iznos koji odgovara trajanju prekida raspoloživosti Servisa koji mjesečno plaća, pod uslovom da je prekid prijavio Teleklik-u i da je Teleklik utvrdio prekid u raspoloživosti Servisa i vrijeme trajanja istog;

2. Za slučaj prekida raspoloživosti Servisa do koga je došlo zbog uzroka na strani Teleklik-a u neprekidnom trajanju više od tri (3) uzastopna sata dnevno, Korisnik će platiti mjesečnu naknadu, umanjenu za iznos koji odgovara jednodnevnoj naknadi za korišćenje Servisa, za svaki dan prekida u mreži;

3. Za slučaj prekida raspoloživosti Servisa do koga je došlo zbog uzroka na strani Teleklik-a, a koji je duži od jednog dana, Korisnik će platiti mjesečnu naknadu, umanjenu za iznos koji odgovara jednodnevnoj naknadi za korištenje Servisa, za svaki dan prekida na mreži;

4. Za slučaj prekida raspoloživosti Servisa do koga je došlo zbog uzroka na strani Teleklik-a, a koji je duži od pet (5) dana, Korisnik ima pravo da odmah raskine Ugovor. Ugovor se smatra raskinutim od dana prijema obavještenja o raskidu. U tom slučaju, Korisnik nije dužan da plati mjesečnu naknadu za mjesec u kom je prestao Servis.

## **TAJNOST**

### **Član 19.**

Teleklik čuva u tajnosti sve informacije o Korisniku i koristi ih isključivo za potrebe uređenja i analizu svojih evidencija.

Korisnik, svojim potpisom na ovaj Ugovor, daje svoju saglasnost Telekliku za korištenje njegovih ličnih podataka za vlastite potrebe evidencije i analiza.

## **OSTALE ODREDBE**

### **Član 20.**

Potpisom ovog Ugovora, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem Opštih uslova poslovanja „Teleklik“ doo Banjaluka i zvaničnim Cjenovnikom „Teleklik“ doo Banjaluka, te da ih kao takve prihvata.

Ugovorne strane su saglasne da je Teleklik, Korisnika upoznao sa mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije, te upozorio Korisnika na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći eventualnom zloupotrebom usluga od strane Korisnika usluge.

### **Član 21.**

Potpisom ovog Ugovora Korisnik 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 22.**

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.

Izuzetno od prethodno navedenog, u slučaju eventualnih nastupajućih izmjena uslova poslovanja preciziranih ovim Ugovorom, Teleklik će Korisniku dostaviti pismenu obavještenje uz fakturu za plaćanje usluge, koja predhodi namjeravanoj izmjeni.

### **Član 23.**

Teleklik obezbjeđuje, Korisniku, službu tehničke podrške za prijave smetnji, kvarova, slanje zahtjeva za intervencijama I sl. svaki dan i to putem broja telefona 080 05 07 05 ili putem e-mail adrese [support@teleklik.ba](mailto:support@teleklik.ba).

### **Član 24.**

Sastavni dio ovog Ugovora čine Opšti uslovi poslovanja “Teleklik” doo Banjaluka i Cjenovnik usluga “Teleklik” doo Banjaluka. Korisnik u svakom momentu može doći do najnovijih i trenutno važećih Opštih uslova poslovanja i zvaničnog Cjenovnika na zvaničnoj internet stranici Teleklika ([www.teleklik.ba](http://www.teleklik.ba)).

### **Član 25.**

Teleklik zadržava pravo promjene cijena usluga u slučaju promjena na tržištu, a sve u skladu sa odredbama ovog Ugovora.

Teleklik se obavezuje, da u slučaju eventualnog povećanja cijena na tržištu, cijenu iz ovog Ugovora neće povećavati 12 (dvanaest) mjeseci od dana donošenja novog Cjenovnika.

**Član 26.**

Korisnik prihvata da je način korišćenja Servisa/Usluge u potpunosti odgovornost samog Korisnika i da Teleklik ni u kom smislu ne snosi odgovornost za moguću neposrednu ili posrednu štetu, troškove, zahtjeve i gubitke nastale korišćenjem Servisa/Usluge.

**Član 27.**

Teleklik obezbjeđuje odgovarajuće mjere za zaštitu maloljetnih lica.

**PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

**Član 28.**

Ugovorne strane su saglasne da sve informacije koje se direktno tiču uslova prema Korisniku imaju status povjerljivih poslovnih informacija i da neće biti saopštavane trećim licima bez prethodne saglasnosti obe ugovorne strane.

**Član 29.**

Sve eventualne probleme nastale u vezi sa ovim Ugovorom, ugovorne strane će rješavati sporazumno, u duhu dobre poslovne saradnje. U slučaju da je to nemoguće, za rješavanje eventualnog spora ugovorne strane određuju stvano nadležni Sud i to prema mjestu potpisivanja ovog Ugovora.

**Član 30.**

Ovaj Ugovor je sačinjen u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka ugovorena strana zadržava po 1 (jedan) primjerak.

za Korisnika

za "Teleklik" d.o.o. Banjaluka

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

gđin. Danijel Bobar, Generalni direktor

\_\_\_\_\_, direktor

Banjaluka, \_\_. \_\_. \_\_\_\_godine

Broj protkola: \_\_\_\_\_