

U skladu sa odredbama člana 20. Zakona o komunikacijama BiH i Pravilom 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima broj: 01-02-929-1/13 od 01.04.2013. godine, TTXtv Tuzla d.o.o. za telekomunikacije sa sjedištem u Tuzli Fočanska 1 N utvrdilo je i objavljuje tekst Opštih uslova poslovanja društva TTXtv d.o.o. Tuzla.

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

### 1. OPŠTE ODREDBE

#### 1.1 Sadržaj Opštih uslova

(1) Ovim se Opštim uslovima opisuju uslovi pružanja elektronskih komunikacijskih usluga od strane TTXtv d.o.o. Tuzla (dalje u tekstu: TTXtv) te prava i obaveze između korisnika tih usluga (dalje u tekstu: Korisnik) i TTXtv-a.

(2) Elektronske komunikacijske usluge koje su predmet ovih opštih uslova obuhvaćaju sljedeće pojedinačne usluge:

- usluge kablovske distribucije TV signala (dalje u tekstu: TV usluga),

- usluge bežične televizije MDS (dalje u tekstu: bežična TV),

- usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: Internet usluga)

(dalje u tekstu sve pojedinačno i skupno: Usluge).

(3) Na odnose između TTXtv-a i Korisnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima, primjenjuju se važeći propisi Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine.

(4) Kada za to postoji tehnička mogućnost, pristup javnim telekomunikacijskim uslugama pruža se svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorskom osnovu.

(5) Putem javne telekomunikacijske usluge svakom korisniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava se neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu.

(6) Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

#### 1.2 Osnovna prava korisnika usluga

(1) TTXtv je dužan osigurati korisniku osnovna prava utvrđena Zakonom o komunikacijama, propisima i dozvolama donesenim na osnovu tog zakona, kao i drugim važećim zakonima i propisima.

(2) Korisniku su naročito zagarantovana sljedeća prava:

a) pristup svakoj javno ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opći i posebni predušlovi za korištenje takve usluge,

b) pristup tehnički dostupnoj usluzi mora biti osiguran u najkraćem mogućem roku,

c) slobodan odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge,

d) neograničen pristup svakom drugom korisniku putem takve usluge, osim 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) otkaz korištenja usluge u razumnom roku,

g) promjena operatora javne telekomunikacijske usluge uz zadržavanje elemenata adresiranja i numeracije uvijek kada je to moguće, ili određeno posebnim propisom,

h) mogućnost prigovora operatoru javne telekomunikacijske usluge na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge,

i) mogućnost obračunavanja Agenciji s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom, u skladu s posebnim propisima Agencije, i

j) mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv operatora javne telekomunikacijske usluge.

#### 1.3 TV usluga

(1) Usluga kablovske distribucije TV signala je elektronska komunikacijska usluga distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka, odašiljanih iz jednog središta korisnicima kablovske distributivne mreže.

(2) Multipoint Distribucioni Sistem ( MDS ) je sistem namijenjen za zemaljsko bežično emitovanje, putem radio valova u frekventnom spektru 11,7 – 12,5 GHz, audio, video i data sadržaja u DVB-S MPEG2 formatu, koji radi najčešće bez posade tj. autonomno.

(3) TTXtv samostalno i ovisno o području prijema određuje ponudu radijskih i televizijskih programa koje distribuira Korisnicima, a koji se donose kao rasporedi programa za pojedino područje te se redovno objavljuju putem TTXtv internet stranice i Info kanala (dalje u tekstu: Raspored programa).

(4) TTXtv može TV i radio programe distribuirati u paketima ili pojedinačno.

Pakete programa TTXtv distribuira stalno (kontinuirano), a programe koje distribuira pojedinačno TTXtv može distribuirati stalno (kontinuirano) ili na zahtjev Korisnika. Korisnik može birati pakete programa i programe koji se distribuira pojedinačno. Korisnik ne može birati programe unutar paketa, već samo cijeli paket. TTXtv nije obavezan, ali će nastojati ponuditi distribuciju određenih programa na zahtjev Korisnika, dekodiranjem, odašiljanjem koda ili na sličan način. TTXtv može bez ograničenja mijenjati Raspored programa, između ostalog i tako da dodaje ili izuzima pojedine programe iz paketa ili da pojedine programe iz paketa zamjenjuje novim, ili da prestane distribuirati pojedine programe koje distribuira u paketu ili pojedinačno ili da započne distribuirati nove programe, pa i da prestane ili započne distribuirati cijeli paket programa.

(5) S obzirom da to priroda TV usluge ne dopušta, Korisnik nema pravo da mu cijena TV usluge, odnosno, pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno, prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

#### 1.4 Internet usluga

(1) Internet usluga omogućava stalni pristup internetu, a dostupna je kao:

- Flat rate usluga – usluga s fiksnom mjesečnom naknadom za pristup internet mreži bez obzira na prenesenu količinu podataka.

(2) Obzirom da je svaki korisnik ograničen pravilima QOS-a, u pogledu ograničenja brzine interneta te je nemoguće zaobići procedure kako bi se bespravno ostvario promet interneta sa većim brzinama.

(3) Usluga servisa interneta podrazumijeva, preko modemske konekcije, dijeljeni vid raspodjele Internet resursa, čiji kvalitet slabi sa povećanjem broja istovremenih konekcija.

S tim u vezi, minimalna brzina predstavlja 50% kapaciteta od brzine koja je predviđena internet paketima, određenim u korisničkom ugovoru.

(4) Korisnik preuzima odgovornost za terminalnu opremu koju koristi kao i za zaštitu svojih podataka. U cilju umanjenja sigurnosnih rizika po podatke korisnika ili sadržaj telekomunikacije, preporučuje se korisnicima da vrše redovno arhiviranje svojih podataka, instaliranje adekvatnih antivirus programa te redovno održavanje personalnog računara i prateće opreme, kod ovlaštenih servisa.

(5) TTXtv prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona, te u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima.

### 2. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

#### 2.1 Uslovi za zasnivanje korisničkog odnosa

(1) Korisnički odnos se zasniva podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa koji mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe odnosno zaključivanjem Ugovora o priključenju na kablovski sistem TTXtv-a.

(2) Korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva ovlaštenoj osobi TTXtv-a predočiti svoje identifikacijske dokumente te će dopustiti ovlaštenoj osobi kopiranje istih isprava.

Kod dokazivanja identiteta/statusa korisnika, mjerodavni su sljedeći identifikacioni dokumenti:

- Za fizička lica, alternativno: lična karta, pasoš, vozačka dozvola;

- Za pravna lica, kumulativno: Rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonik utvrđeni registar, uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacionim brojem, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke;

- Za strana fizička lica, kumulativno: pasoš, prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili lična karta stranca;

- Za strana predstavništva, kumulativno: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

(3) Korisnik je saglasan da TTXtv izvrši provjeru podataka iz stava 2. ovog člana pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.

(4) Potpisom Zahtjeva, Korisnik daje pristanak TTXtv-u da može koristiti njegove osobne podatke za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl.glasnik BiH br.32/01 i 49/06 ). Korisnik također daje pristanak TTXtv-u da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Agencijom za poštanski promet Bosne i Hercegovine, centraliziranim bazama podataka te s drugim operatorima na području Bosne i Hercegovine, u skladu sa propisima iz područja elektronskih komunikacija, kao i sa drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja. Korisnik jamči ispravnost i tačnost podataka navedenih na Zahtjevu i u priloženim važećim ličnim dokumentima.

#### 2.2 Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa

(1) Obrazac Zahtjeva sadrži sve potrebne podatke o korisniku i uslugama koje želi koristiti i dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima, zajedno s Opštim uslovima i Cjenovnikom.

(2) Obrazac Zahtjeva mora biti ispunjen u skladu s uputstvima sadržanim u samom obrascu i podnositelj zahtjeva ga mora vlastoručno potpisati.

(3) Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje TTXtv vodeći računa o odredbama propisa kojima se štite lični podaci i privatnost građana.

#### 2.3 Prihvata Zahtjeva

TTXtv će prihvatiti Zahtjev Korisnika za zasnivanje Korisničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- da postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje terminalne opreme te ako TTXtv ocijeni da je u mogućnosti uslove zadovoljiti u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa.

- da ne postoje druge prepreke za priključenje Korisnika na TTXtv mrežu.

#### 2.4 Korisnički odnos

(1) Korisnički odnos počinje teći od dana kada Usluga postane dostupna Korisniku.

(2) Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa odobren od strane TTXtv-a, zajedno sa Opštim uslovima poslovanja čini Korisnički ugovor.

(3) Korisnički ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

(4) Korisnički ugovor se može sklopiti uz određeno razdoblje obaveznog (minimalnog) trajanja koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje korisničkog odnosa.

(5) Ako je Korisnički ugovor u okviru posebne ponude TTXtv-a sklopljen na određeno razdoblje trajanja ugovora, Korisnik nije ovlašten otkazati Korisnički ugovor prije isteka razdoblja minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude TTXtv-a. Ako tokom razdoblja obaveznog trajanja ugovora Korisnik jednostrano raskine Korisnički ugovor ili ako krivicom Korisnika dođe do raskida Korisničkog ugovora, Korisnik je obavezan podmiriti jednokratnu naknadu za raskid ugovora, za ostvarene pogodnosti, za sve preostale mjesece do kraja minimalnog ugovornog razdoblja.

(6) Istekom perioda minimalnog, obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora, TTXtv je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru u skladu sa važećim opštim uslovima i cjenovnikom.

#### 2.5 Odbijanje Zahtjeva

(1) TXtv može odbiti Zahtjev u slučaju:

- kada procijeni da podnositelj Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,
- ako je TXtv ili bilo koji drugi davatelj telekomunikacijskih usluga već raskinuo Korisnički odnos s tim korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, neplaćanja obaveza, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,
- ako ne postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje korisničke terminalne opreme,
- ako Korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine saglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faks ili u elektronskom obliku.
- ako Korisnik ima nepodmirena dugovanja prema TXtv-u po bilo kojoj osnovi,
- ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dato,
- ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu tačni ili nisu istiniti,
- ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža TXtv ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijevorne radnje trećih osoba u vezi s Uslugama;
- ako postoji osnovana sumnja da će Usluge TXtv-a, isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni,
- ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na TXtv kablovsku distributivnu mrežu ili na fizički priključak drugog Korisnika (sa ili bez njegove saglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida korisničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane TXtv kablovskom distribucijskom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i TXtv-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu, i
- ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg Korisnika čiji je Korisnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Korisnika, ili na TXtv kablovsku distributivnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i TXtv-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu.

## 2.6 Nepriključenje

U slučaju da TXtv iz bilo kojih razloga odbije Zahtjev Korisnika za zasnivanje korisničkog odnosa, a Korisnik je izvršio određene uplate TXtv mu je dužan vratiti sve uplaćeno pod uslovom da Korisnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od TXtv-a ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiriti vrijednost te opreme.

## 3. PRUŽANJE USLUGA

### 3.1 Izvođenje fizičkog priključka i plaćanje cijene priključenja

- (1) TXtv će izvesti fizički priključak na kablovsku distributivnu mrežu u skladu sa Zahtjevom i tehničkim mogućnostima.
- (2) Fizički priključak obuhvata vodove i instalacije u stanu ili na drugoj nekretnini u etažnom vlasništvu koji su postavljeni u svrhu omogućavanja pružanja Usluga (dalje u tekstu: Fizički priključak). Fizički priključak ne uključuje vodove i instalacije koji su postavljeni u zajedničkim prostorima nekretnine (stubišta, zajedničkih prostorija, ostave, dvorišta, garaže i sl.).
- (3) Prilikom instalacije Fizičkog priključka TXtv će postaviti i vlastitu mrežnu terminalnu opremu (kako je definirana u slijedećem članu), a koju će TXtv Korisniku dati, ovisno o Cjenovniku i paketu usluga, u najam, na besplatno korištenje ili će mu je prodati.
- (4) Ako nije drugačije ugovoreno, TXtv će izvesti fizički priključak za priključenje jednog televizijskog ili radijskog prijemnika ili jednog komada druge terminalne opreme.
- (5) Cijena Fizičkog priključka odnosi se samo na priključak na elektronsku komunikacijsku mrežu TXtv-a.
- (6) Cijenu instalacije, odnosno, elemente cijene instalacije TXtv određuje Cjenovnikom. Cijenu instalacije TXtv može odrediti različito za pojedine zgrade, četvrti, dijelove naselja ili naselja, ovisno o tehničkim uslovima i troškovima instalacije. Cijena instalacije fizičkog priključka za priključenje više od jednog televizijskog ili radijskog prijemnika (ili više od jednog komada druge terminalne opreme) viša je srazmjerno troškovima instalacije.
- (7) Plaćanjem cijene Fizičkog priključka Korisnik plaća cijenu rada, utrošenog potrošnog materijala, te cijenu sastavnih dijelova fizičkog priključka, vodova i instalacija na kojima stiče pravo vlasništva u skladu s odredbama ovih Opštih uslova ili u skladu s ugovorom.
- (8) Korisnik je obavezan omogućiti TXtv-u nesmetano izvođenje Fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena terminalna oprema te nesmetano izvođenje drugih instalacija kablovske distributivne mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Korisnik samostalno uredio pravne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju neka druga prava na prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj prostor te sa posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da TXtv bude u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija.
- Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari tako da TXtv ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uslova za izvođenje priključka i drugih instalacija. TXtv će obavijestiti Korisnika ako ne može nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.
- (9) Nakon što je Fizički priključak izveden, Korisnik potpisuje revers i radni nalog čime potvrđuje da je priključak izveden te da je preuzeo mrežnu terminalnu opremu u vlasništvu TXtv-a i Fizički priključak. Ako je to moguće provjeriti odmah nakon što je priključak izveden, Korisnik potpisom radnog naloga potvrđuje i da su svi radovi izvršeni skladno zahtjevu za priključenje i da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Potpisom

radnog naloga i preuzimanjem priključka Korisnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja.

(10) TXtv nije obavezan angažirati se u rješavanju sporova između Korisnika i osoba koje osporavaju Korisnikovo pravo da izvede priključak na kablovsku distributivnu mrežu i da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne za taj priključak. TXtv nije obavezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključaka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima TXtv nema vlastito pravo izvođenja priključaka ili postavljanja vodova i instalacija.

(11) Korisnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, po odredbi člana 22. Zakona o vlasničko-pravnim odnosima FBiH, nedjeljivo zajedničko pravo vlasništva na zajedničkim dijelovima zgrade pa samim time da u zajedničkim dijelovima zgrade budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kablovsku distributivnu mrežu.

Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne pravo TXtv-a), u slučaju da TXtv bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Korisnik. Smatrat će se da je TXtv spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njegovi radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

(12) Korisnik potvrđuje da mu je poznato da je tehnički preduslov za njegov priključak na kablovsku distributivnu mrežu da TXtv postavi kablovsku instalaciju u zajedničke dijelove zgrade. Korisnik se obavezuje omogućiti TXtv-u nesmetano postavljanje instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

### 3.2 Terminalna oprema

(1) Terminalna oprema je podijeljena na:

-Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. modem, digitalni DVB-C prijemnik) u vlasništvu TXtv-a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu TXtv-a.

-Korisnikova terminalna oprema: Korisnikova oprema (npr. TV prijemnik, switch, router i sl.) priključena na mrežu TXtv-a preko mrežne terminalne opreme. Izuzetak od ovoga čini oprema koja se funkcionalno mora priključiti direktno na mrežu TXtv-a (TV prijemnik i radio prijemnik).

(2) Na mrežu TXtv-a smije biti priključena samo mrežna terminalna oprema koja je vlasništvo TXtv ili isporučena od strane TXtv-a.

(3) Na mrežnu terminalnu opremu Korisnik priključuje Korisnikovu terminalnu opremu.

Terminalna oprema, koja se priključuje, mora ispunjavati odredbe važećih propisa i imati odobrenje za stavljanje u promet.

(4) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti TXtv-u pregled i provjeru ispravnosti priključene Korisnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće Korisnikove instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u TXtv distributivnoj mreži te radi provjere je li priključena oprema u skladu s Korisničkim ugovorom.

Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti TXtv-u i zamjenu svake takve mrežne terminalne opreme, ako je isto potrebno radi unapređenja kvalitete Usluga ili usklađenja s TXtv mrežom, odnosno planom mreže. Iz istih razloga Korisnik je dužan za zahtjev TXtv-a zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.

(5) Korisnik ima pravo na priključnu tačku (fizički priključak) kablovske distributivne mreže priključiti samo TV ili radijski prijemnik koji je certificiran i ispravan, tako da ne može stvarati smetnje, koje bi mogle uticati na rad kablovske distributivne mreže i na kvalitet signala koji primaju ostali Korisnici.

(6) Korisnik je dužan priključiti odgovarajući TV prijemnik za prijem analognih TV kanala: PAL B/G standard, mogućnost prijema kanal od kanala, frekventno područje od 47MHz do 862MHz (S kanali od S02 do S38, te kanali Ch02 do Ch12, Ch21 do Ch69).

(7) TXtv ne preuzima nikakvu obavezu, odgovornost niti daje garanciju u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Korisnikovog TV ili radijskog prijemnika u smislu primanja ili pohranjivanja svih programa i frekvencija koje TXtv distribuira i koji su predmet korisničkog ugovora. Ako će TXtv distribuirati TV i/ili radijske programe koje većina standardnih modernih TV ili radijskih prijemnika, koji se redovno nude na tržištu, ne mogu primati bez dodatnih tehničkih zahvata, postupaka ili uređaja (uz izostavljanje kodiranih programa), na to će posebno upozoriti svoje Korisnike.

(8) Korisnik ima pravo priključiti samo jedan TV ili radijski prijemnik, ili jedan komad druge terminalne opreme, odnosno, samo onoliko prijemnika ili komada druge terminalne opreme koliko je ugovoreno.

(9)TXtv može obustaviti prenos analognog televizijskog signala (u cijelosti ili djelomično) radi uvođenja novih tehnologija (digitalizacija).

(10) Za korištenje digitalnih usluga, TXtv će Korisnicima osigurati adekvatnu terminalnu opremu (digitalne prijemnike).

(11) Za povezivanje digitalnog prijemnika na TV prijemnik, TV prijemnik korisnika mora imati najmanje jedan SCART priključak, a za prijem HD formata (slike visoke rezolucije), barem jedan HDMI priključak.

(12) Ako Korisnik koristi TXtv terminalnu opremu, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s TXtv-ovim uputama i čuvati je i u svakom pogledu s njom postupati sa pažnjom dobrog domaćina te obavijestiti TXtv o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme. Korisnik prihvata i daje svoju izričitu saglasnost TXtv-u da daljinskim putem pristupi opremi radi pokretanja dijagnostike opreme, i to isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje TXtv-ovih usluga.

(13) Instalirana oprema na adresi korisnika ostaje u trajnom vlasništvu TXtv i korisnik ima pravo korištenja iste dok traje ugovorni odnos. U slučaju raskida ugovora, korisnik je dužan da instaliranu opremu, prema podacim iz reversa koji je korisnik potpisao prilikom instaliranja opreme, vrati TXtv, sa danom objave ili ukoliko to nije moguće isplati TXtv protivvrijednost iste. Isto vrijedi i za djelomični raskid ugovora odnosno promjenu usluge gdje Korisnik nastavlja koristiti uslugu za čiju distribuciju nije potrebna mrežna terminalna oprema.

TXtv se obavezuje da će u najkraćem roku besplatno otkloniti sve kvarove na instaliranoj opremi osim onih koji nastanu krajnjom nepažnjom ili namjernim radnjama korisnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.). Prijavljene smetnje kod korisnika usluga TXtv se obavezuje otkloniti u roku od 24 h, što se odnosi i na manje kvarove (na mreži, opremi i sl.) a u slučaju većih kvarova u najkraćem mogućem roku, u zavisnosti od vrste kvara, potrebne opreme, ljudstva i drugih okolnosti.

Korisnik ne smije samostalno ili uz pomoć trećeg lica vršiti otklanjanje kvarova na instaliranoj opremi. Isti u tom slučaju obavezno obavještava TXtv koji će izvršiti otklanjanje kvarova. U slučaju kvarova na instaliranoj opremi prouzrokovanih nepažnjom ili namjernim djelovanjem korisnika, TXtv ima pravo na naknadu u vidu stvarnih troškova popravke. Ukoliko je kvar nemoguće otkloniti, korisnik plaća nabavnu protivvrijednost instalirane opreme, nakon čega će mu TXtv obezbijediti novu opremu koja također ostaje u vlasništvu TXtv.

U slučaju krađe instalirane opreme, korisnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavijesti TXtv. U slučaju krađe instalirane opreme o kojoj je korisnik obavijestio nadležne institucije, te o tome postoji zapisnik, korisnik je u obavezi da TXtv nadoknadi nabavnu protivvrijednost opreme u punom iznosu, nakon čega će korisniku biti omogućeno da dobije novu opremu na korištenje. Korisnik može prilikom korištenja usluga upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara važećim propisima u oblasti terminalne opreme.

(14) U slučaju kad Korisnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim dodacima u originalnom pakiranju, dužan je platiti protivvrijednost za istu prema važećem Cjenovniku.

### 3.3 Održavanje fizičkog priključka i instalacija

(1) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti TXtv-u pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere je li fizički priključak ili instalacija izazivaju kakve smetnje u radu kablovske distributivne mreže.

(2) TXtv će na zahtjev ili s pristankom Korisnika održavati i popravljati izvedeni fizički priključak i s njim povezane vodove i instalacije u stanu ili drugom prostoru Korisnika, pod uslovima iz stava 4. i 5. ovog člana.

(3) Korisnik je obavezan omogućiti TXtv-u popravak i održavanje fizičkog priključka kada TXtv opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kablovske distributivne mreže.

(4) U slučaju da iz razloga za koje nije odgovoran Korisnik, u roku od 60 dana od dana izvođenja fizičkog priključka i aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili postoje smetnje u prijemu signala, TXtv će snositi troškove ponovne uspostave Usluge odnosno odgovarajuće kvalitete Usluge.

(5) U slučaju da nakon aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili postoje smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani Korisnika (npr. priključni kabal na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Korisnik će snositi troškove ponovne uspostave Usluge. Korisnik će u takvom slučaju biti dužan platiti TXtv-u uslugu dolaska zaposlenika TXtv-a te uspostave Usluge standardnog kvaliteta, koje će biti određene u cjenovniku TXtv-a.

### 3.4 Premještanje priključka i promjena lokacije isporuke Usluge

(1) TXtv će na zahtjev i o trošku Korisnika, u okviru tehničkih mogućnosti, Fizički priključak premjestiti unutar Korisnikovog stana ili drugog prostora, ili ga dograditi ili preinačiti radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijemnika ili druge terminalne opreme.

(2) Korisnik može promijeniti lokaciju isporuke Usluge ako su zadovoljeni sljedeći Uslovi:

- postoji TXtv mreža na novoj lokaciji

- ne postoje nepodmirena dugovanja prema TXtv-u

- i pod Uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno, za prenos korisničkog odnosa.

### 3.5 Minimalni kvalitet Usluga

(1) TXtv dužan je pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.

(2) TXtv će osigurati minimalni kvalitet Usluga i to u pogledu nivoa napona nosioca signala i razlike nivoa napona nosioca i signala na izlaznim priključnicama (fizičkim priključcima), subjektivne ocjene kvaliteta slike i zvuka, izvedbe izlazne priključnice, odnosno, priključaka (fizičkog priključka) i odnosa signal/Sum i signal/intermodulacija, u skladu sa bh normama.

(3) Moguće je da izdavač određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da, na izričiti zahtjev izdavača, TXtv bude prisiljen povremeno prekidati distribuciju signala tog izdavača. TXtv ne odgovara za smetnje u prenosu programa do kojih dolazi zbog izdavača programa.

(4) Ugovorena brzina pristupa internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR).

(5) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge TXtv-a je maksimalni prenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

(6) Korisnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti TXtv sistema postoji mogućnost da pojedina Usluga TXtv-a neće biti dostupna u svako vrijeme. Korisnik je tako saglasan i prihvata da uslijed navedenog može doći primjerice do prekida u distribuciji TV signala (u odnosu na TV uslugu), do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem TXtv sistema (u odnosu na Internet uslugu).

(7) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet usluge TXtv-u ima pravo tražiti naknadu štete i povrat sredstava ukoliko se utvrdi da je nivo kvaliteta pružene usluge bio niži od ugovorenog.

(8) TXtv nije obavezan naknaditi štetu koja je uzrokovana višom silom, neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem.

(9) TXtv nije odgovoran za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvaliteta Usluga koja je nastala radi održavanja vlastitog sistema ali je dužan na primjeren način obavijestiti Korisnike o prekidu, odnosno smanjenju kvaliteta usluga.

(10) U slučaju planiranog prekida rada u razdoblju dužem od 2 sata TXtv mora obavijestiti Korisnika o prekidu.

(11) Ako je usluga onemogućena duže od 24 sata, mjesečna naknada za pristup će se umanjiti srazmjerno danima trajanja tehničke smetnje (ne odnosi se na slučajeve kvara na opremi Korisnika te na radove otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika)

(12) TXtv obavezan je svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike.

TXtv obavezan je 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.

Kvalitet usluge

(13) Usluga je pružena u skladu sa odredbama ugovora ukoliko je TXtv pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvalitete, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena, odnosno ako usluga:

a) odgovara opisu kojeg 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.

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 TXtv ne može uticati, te ako je TXtv o tome upoznao korisnika usluge, ne može se smatrati da TXtv nije ispunio svoje ugovorene obaveze

U slučaju da je kod odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge ipak moguće pružanje usluge pod nepovoljnijim uslovima, TXtv 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.

### 3.6 Izmjene vrste i obima Usluga

(1) Korisnik ima pravo na izmjenu vrste i obima Usluga koje mu TXtv pruža na osnovu Zahtjeva, u skladu s važećom ponudom i Cjenovnikom.

Da bi vrsta ili obim Usluga bili izmijenjeni, Korisnik je obavezan podnijeti TXtv-u vlastoručno potpisan Zahtjev za promjenu Usluga. TXtv će izmjenu vrste i obima usluga izvršiti u skladu sa uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno prenos korisničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti TXtv mreže i raspoloživost terminalne opreme. Korisnik ne može tražiti izmjenu Usluge kojom bi se izbjegavala obaveza minimalnog trajanja ugovora.

(2) Korisnik nema pravo zahtijevati izmjene pojedinih paketa programa niti tražiti da mu TXtv distribuiraju samo neke ili manji broj programa iz pojedinog paketa (odnosno, samo neke od programa koji se pružaju u paketu) niti zahtijevati da mu TXtv distribuiraju neizmijenjene (stare) pakete programa, niti može na osnovu takvog zahtjeva ostvariti srazmjerno nižu pretplatu. Međutim, TXtv će nastojati svoju ponudu programa prilagoditi željama i potrebama većine Korisnika, u granicama tehničkih i finansijskih mogućnosti, pa će u tom smislu uzeti u obzir zahtjeve i prijedloge Korisnika za izmjenama u ponudi programa.

### 3.7 Prestanak distribuiranja programa

(1) TXtv ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru Rasporeda programa koje distribuiraju prestatu distribuirati pojedini program ili ga unutar ponude programa po područjima drugačije pozicionirati premještanjem iz jednog paketa programa u drugi.

(2) TXtv ne garantuje Korisniku da izdavač programa neće prestatu sa emitiranjem programa bez prethodne najave.

## 4. CIJENE USLUGA I PLAĆANJE

### 4.1 Cijene usluga

(1) Cijene javnih telekomunikacijskih usluga su transparentne i nediskriminatorne, a kada je to propisano, cijene se određuju prema određenim principima ili u okviru određenih granica.

(2) Cijene Usluge, kao i sve druge naknade na koje TXtv ima pravo na osnovu ovih Opštih uslova, utvrđene su Cjenovnikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge. TXtv je ovlašten mijenjati Cjenovnik te se obavezuje obavijeti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način. Cjenovnik će biti dostupan na svakom ovlaštenom TXtv prodajnom mjestu gdje se zaprimaju Zahtjevi, te na web stranici [www.txtv.ba](http://www.txtv.ba) (dalje u tekstu: Cjenovnik).

U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluge, TXtv mora obavijestiti korisnike usluge pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.

(3) Korisnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim Cjenovnikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih Usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga.

(4) Mjesečna naknada za usluge ne uključuje RTV taksu koja se plaća u skladu sa Zakonom o Javnom RTV sistemu u BiH.

### 4.2 Plaćanje za ispostavljene usluge

(1) Obaveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga započinje uspostavljanjem korisničkog odnosa.

(2) Sve naknade za izvršene usluge se u iznosu određenom Cjenovnikom obračunavaju na kraju kalendarskog mjeseca u kojem je usluga pružena, na temelju čega će TXtv Korisniku besplatno izdati i ispostaviti račun.

(3) Račun za obavljene telekomunikacijske usluge sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu.

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

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

Račun takođe može sadržavati i opomenu za dospjela neplaćene obaveze. Opomena sadržana na računu se smatra pismenom opomenom.

(4) Cijena usluge treba biti obračunata na osnovu stvarnih isporuka očitanih na uređaju za očitavanje ili sistemu za tarifiranje, pod uslovom da se na obračun usluge ne primjenjuje jedinična cijena koja ne ovisi o stvarnom utrošku.

(5) TTxv obavezan je, na zahtjev pretplatnika, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period.

Detaljan ispis računa u elektronskom obliku TTxv će osigurati pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definisanu u cjenovniku.

U slučaju prigovora na ispostavljeni račun, detaljan ispis računa u štampanom obliku daje se pretplatniku bez naknade.

(6) Obračunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec, osim ako izričito nije drugačije dogovoreno. TTxv može svojim Cjenovnikom Korisniku omogućiti izbor plaćanja naknada ili cijene Usluga i unaprijed.

(7) TTxv ima pravo jednostrano određivati i mijenjati Cjenovnik, uključujući i iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom.

TTxv je dužan svaku izmjenu u cijenama usluga objaviti u odgovarajućem obliku najmanje 30 dana prije stupanja na snagu.

Po tom osnovu korisnik ima pravo zahtijevati raskid ugovora sa TTxv-om u roku od četiri sedmice od objavljivanja promjene (Zakon o komunikacijama čl. 20).

(8) Cjenovnikom se mogu predvidjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uslove njihovog pružanja, TTxv može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu objavu na prikladan način, na ovlaštenom prodajnom mjestu i u medijima, odnosno barem na način koji je članom 38. predviđen za objavu izmjena ovih Opštih Uslova.

(9) TTxv može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se Uslovi i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uslova izvođenja fizičkih priključaka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa ona zbog toga nije određena Cjenovnikom, cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instalacija u Cjenovniku.

(10) TTxv može odrediti različitu pretplatu ili pojedinačne cijene za različite pakete programa, ovisno o broju i vrsti programa i/ili Usluga u paketu, o tome distribuirala li se program i/ili druga Usluga na poseban zahtjev Korisnika ili se distribuirala uz dekodiranje i slično.

(11) Korisnik je saglasan i daje TTxv-u pristanak za obradu onih podataka koji su nužni radi omogućavanja:

- zatražene usluge

- pružanja zatražene dodatne usluge (npr. Interaktivne televizije i slično) kao i njenog obračuna i naplate,

- rješavanja prigovora Korisnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijemnika, serijski broj smart kartice (CAS), identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja) i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pružene usluge, a u skladu sa važećim propisima.

## 5. PRENOS KORISNIČKOG ODNOSA

(1) Korisnički odnos može se, bez naknade, prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti TTxv Uslugama putem iste priključne tačke mreže i korisničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Korisnika.

(2) Korisnički odnos se prenosi ustupanjem korisničkog ugovora, i to tako da Korisnik i osoba na koju se prenosi Korisnički odnos (primatelj korisničkog ugovora) podnesu TTxv-u pisanu obavijest o ustupanju korisničkog ugovora.

(3) Promjena imena u naslovu Korisnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu firme ako se radi o pravnoj osobi.

(4) U slučaju prenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) Korisnički odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu tačku mreže na istoj lokaciji.

(5) U slučaju smrti Korisnika ili u slučaju prestanka pravne osobe Korisnika, njegov nasljednik ili član domaćinstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti Uslugu putem iste priključne tačke mreže mora podnijeti pisani zahtjev na obrascu za Promjenu podataka Korisnika. Ukoliko novi pretplatnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje pretplatničkog odnosa, TTxv je obavezan prenijeti pretplatnički odnos.

(6) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac može prava i obaveze iz korisničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu tačku mreže, privremeno prenijeti na najmodrimca, u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Na temelju tog ugovora i ugovora s TTxv-om najmodrimac postaje privremeni Korisnik. O raskidu ili otkazu ugovora između najmodavca i najmodrimca, najmodavac je obavezan bez odlaganja obavijestiti TTxv, a sve u svrhu prenosa prava i obaveze iz korisničkog odnosa s najmodrimca na najmodavca, koji stupaju na snagu od trenutka raskida ili otkaza ugovora.

(7) TTxv može uskratiti pristanak na ustupanje korisničkog ugovora ako Korisnik nije platio dospjeli dug iz osnovnog korisničkog ugovora ili ako za to ima drugi naročito važan razlog. Ako TTxv u roku od 30 (trideset) dana ne obavijesti Korisnika da ne pristaje na ustupanje korisničkog ugovora, pristanak je dao prešutno, pod uslovom da Korisnik nema neizmirenih dugovanja.

(8) Ako TTxv do 20. dana u mjesecu pristane na ustupanje korisničkog ugovora, Korisnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca, inače je ustupljen istekom posljednjeg dana slijedećeg mjeseca.

(9) Korisnik i osoba na koju je Korisnički ugovor prenesen solidarno odgovaraju za neizmirene obaveze Korisnika iz osnovnog korisničkog ugovora koje dostijevaju nakon TTxv-ovog pristanka na prenos korisničkog ugovora.

## 6. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

### 6.1 Privremeno isključenje na zahtjev Korisnika

(1) TTxv će na Korisnikov vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, jednom u kalendarskoj godini, na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, ali ne duže od 3 mjeseca za sve usluge, prestati s pružanjem Usluga Korisniku, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (mirovanje pretplatničkog odnosa). Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka, ukoliko korisnik pismenim putem ili na drugi adekvatan način ne zahtijeva produženje zahtjevanog roka.

(2) TTxv će provesti privremeno isključenje posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen zahtjev za privremeno isključenje, ali ako je zahtjev primljen posljednjeg dana u mjesecu, isključenje će provesti posljednjeg dana u sljedećem mjesecu. Korisnik ne može zahtijevati privremeno isključenje od određenog dana.

(3) Korisnik ima pravo samo na jedno privremeno isključenje godišnje.

Ponovna aktivacija priključka regulisana je važećim Cjenovnikom. Korisnik ne plaća pretplatu za vrijeme privremenog isključenja.

(4) Korisnik nije obavezan plaćati pretplatu za vrijeme privremenog isključenja, ali je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme za vrijeme trajanja privremenog isključenja.

(5) Ako je Korisničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obaveznog trajanja ugovora, to razdoblje će se produžiti za vrijeme za koje je Korisnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen s kablovske distributivne mreže.

(6) Istekom perioda privremenog isključenja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati. Navedenim danom reaktivacije usluga će započeti obračunavanje korištenja iste.

### 6.2 Privremeno isključenje bez zahtjeva Korisnika

(1) TTxv ima pravo odmah i bez opomene provesti privremeno isključenje bez obzira na volju Korisnika, u sljedećim slučajevima:

- ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana;

- ako je Korisnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena ili ako je Korisnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na Korisnikov Fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na TTxv kablovsku distributivnu mrežu;

- ako tokom trajanja Korisničkog ugovora TTxv utvrdi kršenje kodeksa ponašanja prilikom korištenja Internet usluge (odredbe o razumnoj korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi)-do 15 dana;

- ako su Fizički priključak ili druga instalacija u Korisnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu kablovske distributivne mreže;

- ako Korisnik ne omogući pregled terminalne opreme za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema TTxv-ovog zahtjeva ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna dva puta u roku od 20 (dvadeset) dana;

- ako Korisnik nije podmirio dospjelo dugovanje, za obavljene Usluge, u roku od 15 dana nakon prethodno dostavljene opomene sa naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Opštih uslova;

- ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti TTxv-do otklanjanja smetnji,

- ako je potrebno izvesti radove na kablovskoj distributivnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, do završetka radova i

- na osnovu pravosnažne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) Ako Korisnik krši druge obaveze iz korisničkog ugovora ili ovih Opštih uslova (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluge), ili ako je potrebno izvesti radove na kablovskoj distributivnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, TTxv ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je Korisnika bezuspješno upozorio na kršenje korisničkog ugovora, odnosno obavijestio Korisnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.

(3) Ako je razlog privremenog isključenja na strani Korisnika, Korisnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja.

(4) Ukoliko prestanu razlozi privremenog isključenja zbog kojih odgovara korisnik, do isteka roka utvrđenog Uslovima, TTxv će izvršiti ponovno uključjenje pretplatničke terminalne opreme, bez posebnog pismenog zahtjeva korisnika, u roku od 48 h. TTxv će korisniku ukazati na posljedice neotklanjanja uzroka zbog kojeg je došlo do privremenog isključenja.

### 6.3 Privremeno isključenje i raskid korisničkog ugovora zbog neplaćanja

(1) Korisnik je dužan platiti račun u cijelosti, do dana dospjeća navedenog na računu. Ukoliko Korisnik ne plati račun u cijelosti do dana dospjeća TTxv će mu dostaviti Opomenu u kojoj je će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirjenja dugovanja.

(2) Ako Korisnik nije podmirio dospjelo dugovanje za izvršene Usluge u roku dospjeća naznačenog na dostavljenju opomeni u kojoj je bio upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirjenja dugovanja, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, TTxv ima pravo Korisniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja).

(3) Ako Korisnik ne podmiri dugovani iznos u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja Usluga, TTxv ih može bez prethodne obavijesti trajno isključiti (deaktivirati) i time raskinuti Korisnički ugovor za Usluge bez dodatne obavijesti.

(5) U slučaju da je Korisnik samo djelomično podmirio dospjele račune za izvršene Usluge, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, TTxv će privremeno isključenje Korisnikove terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dugovanje. Ako Korisnik prilikom djelomičnog podmirjenja računa nije specificirao koju uslugu plaća prvo će se isključiti Internet usluga te onda TV usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.

(6) TTxv će Korisniku obračunati zatezne kamate na sve dospjele iznose u skladu s važećim propisima.

(7) TTxv će obračunati Korisniku troškove Opomene u skladu sa Cjenovnikom.

(8) Nakon što TTxv dobije potvrdu (dokaz) da je Korisnik platio dospjele dugove u cijelosti te troškove opomene i ponovnog priključenja određene Cjenovnikom, TTxv će ponovno započeti s pružanjem usluga, odnosno, ponovno uspostaviti priključenje na mrežu (ponovno priključenje), u razumnoj roku i u skladu s tehničkim mogućnostima

(9) Tokom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge korisniku ne teče ugovorna obaveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude TTxv-a iz člana 8. stav 5. i 6. ovih Opštih uslova.

Nakon što je korisniku ponovno pružena usluga ugovorna obaveza se produžava za onaj period koliko je usluga bila isključena.

## 7. RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

### 7.1 Raskid korisničkog odnosa od strane TXtv zbog drugih razloga

(1) TXtv ima pravo raskinuti Korisnički odnos u sljedećim slučajevima:

- u slučaju opisanom u članu 21. stav 2.,

- ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, od dana privremenog isključenja, a za koju TXtv nije odgovoran,

- ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 (petnaest) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske terminalne opreme iz TXtv mreže,

- ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Korisniku omogućile traženi nivo usluge,

- ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske terminalne opreme iz TXtv mreže,

- ako nakon sklapanja korisničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih TXtv nije u mogućnosti izvesti Fizički priključak ili nije u mogućnosti pružiti ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, TXtv mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju kablovske distributivne mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut Korisnički ugovor te ako postoje uslovi za priključenje, TXtv će o tome obavijestiti bivšeg Korisnika čiji je Korisnički ugovor raskinut na temelju ove odredbe, i

- na temelju pravosnažne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) TXtv nije obavezan sklopiti Korisnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirjenja dugovanja.

### 7.2 Raskid korisničkog odnosa otkazom Korisnika

(1) Korisnik ima pravo raskinuti Korisnički odnos u svako doba, pisanim i vlastoručno potpisanim, otkazom korisničkog ugovora.

(2) Korisnik može otkazati Korisnički ugovor putem pisane obavijesti TXtv-u s mjesecom u kojem je poslana obavijest o otkazu, pod uslovom da je ista zaprimljena u TXtv-u najkasnije 5 radnih dana prije isteka kalendarskog mjeseca. U protivnom, Korisnički ugovor će se otkazati sa sljedećim mjesecom, a o čemu će Korisnik biti obaviješten pisanim putem.

(3) Pravne posljedice otkaza ugovora na osnovu stava 2 ovog člana nastupaju istekom zadnjeg dana u mjesecu u kojem je TXtv zaprimio pisanu obavijest Korisnika o otkazu, a ukoliko je TXtv zaprimio pisanu obavijest o otkazu unutar zadnjih pet radnih dana mjeseca, sa zadnjim danom sljedećeg mjeseca.

(4) TXtv mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja prema pretplatniku i to u otkaznom roku od 15 dana od dana u kojem je raskid zatražen.

(5) 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 TXtv nema utjecaj.

### 7.3 Ostali razlozi za prestanak pretplatničkog odnosa

(1) Pretplatnički odnos prestaje:

- protekom vremena na koji je zaključen, i

- smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv pretplatnika.

(2) Korisnik čiji Fizički priključak treba biti privremeno isključen ili kojem Korisnički odnos prestaje ili je već prestao obavezan je dopustiti TXtv-u pristup Fizičkom priključku i instalacijama u Korisnikovom prostoru kako bi zapečatio Fizički priključak ili na drugi prikladan način onemogućio prijem programa i drugih usluga putem kablovske distributivne mreže, ako to tehnički nije moguće učiniti na drugi način tj. bez ulaženja u Korisnikov prostor i zahvata na fizičkom priključku i instalacijama u njegovom prostoru.

## 8. KODEKS PONAŠANJA PRILIKOM KORIŠTENJA INTERNET USLUGE

### 8.1 Razumna upotreba mrežnih resursa ("fair use")

(1) Korisnik se obavezuje prilikom pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način, odnosno ne na način kao da se radi o „najmu stalnog voda“, što je posebna usluga namijenjena poslovnim korisnicima.

(2) Ukoliko Korisnikov način upotrebe TXtv usluge pristupa Internetu značajno utiče na kvalitetu isporuke usluga drugim Korisnicima TXtv ima pravo primijeniti adekvatne mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika nastojati obavijestiti telefonskim putem.

### 8.2 Zloupotreba

(1) Korisnik se obavezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebljavati sistem, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server TXtv, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljivati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteći ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obavezuje da neće na bilo koji način otuđiti instalirani modem.

(2) Korisnik je saglasan da se njegovi lični podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredaba Konvencije o kibernetičkom kriminalu.

(3) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sistema, Korisnik se obavezuje TXtv-u naknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem modema i/ili pristupa Internetu.

(4) Detaljnija pravila upotrebe Internet usluge bit će propisana u Kodeksu ponašanja Internet usluga koji je objavljen na internetskim stranicama TXtv i koji se s vremena na vrijeme nadopunjuje i usklađuje u skladu s promjenama i rastom same internet mreže.

## 9. OSTALA PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA I TXtv

### 9.1 Objavljivanje Opštih uslova i Cjenovnika, komuniciranje TXtv sa Korisnicima

(1) TXtv u skladu sa odredbama člana 20. Zakona o komunikacijama dostavlja Agenciji za komunikacije ove Opšte uslove i Cjenovnik nakon što iste objavi u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u BiH. Iste dokumente TXtv će učiniti dostupnim na svojim prodajnim mjestima te na web stranici [www.txtv.ba](http://www.txtv.ba).

(2) Račune za Usluge TXtv šalje Korisnicima prije dospijeca. Korisnik je obavezan obavijestiti TXtv ako u uobičajenom roku ne primi račun.

(3) Obavijesti koje se odnose na sve Korisnike, a važne su za ostvarivanje prava Korisnika TXtv će objaviti na svojoj web stranici i na info kanalu kablovske distributivne mreže (dalje u tekstu: IK).

(4) Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih Korisnika TXtv će slati tim Korisnicima običnom poštom.

(5) TXtv će prilikom zasnivanja korisničkog odnosa Korisnika upoznati sa postojanjem IK i web stranice TXtv-a, na kojima će se redovno objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih Korisnici mogu neposredno komunicirati s TXtv-om.

(6) U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, TXtv ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga.

(7) Korisnik ima pravo da Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH podnese prigovor na sadržaje koje je distribuisao TXtv a koje se odnose na sadržaje sa detaljnim prikazima seksualnih aktivnosti (takvi sadržaji mogu se prikazivati između 24.00-06:00), pornografske sadržaje bez tehničke zaštite isl.

### 9.2 Vlasništvo

(1) Vlasnik nekretnine stiče pravo vlasništva Fizičkom priključku, a TXtv mrežne terminalne opreme, koje je TXtv postavio u toj nekretnini (stanu) ako nije drugačije ugovoreno.

(2) TXtv zadržava pravo vlasništva na vodovima i drugim instalacijama kablovske distributivne mreže koju je postavio u zajedničkim prostorijama i zemljištu suvlasničke nekretnine, odnosno, zgrade čiji posebni dijelovi su u etažnom vlasništvu.

(3) Ako u slučajevima iz stava 1. ovoga člana cijena instalacije nije plaćena unaprijed, TXtv zadržava pravo vlasništva izvedenog Fizičkom priključku do plaćanja pune cijene priključenja.

(4) TXtv može angažirati drugog izvođača koji će za račun TXtv-a izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

### 9.3 Lični podaci Korisnika

(1) TXtv će prikupljati, obrađivati i čuvati lične i identifikacijske podatke o svojim Korisnicima. TXtv će sve podatke o Korisniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim stranama (bez odobrenja Korisnika) te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a kako je određeno u članu 5. stav 4.

(2) TXtv zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti.

(3) TXtv će preduzeti sve potrebne mjere kako bi se spriječila povreda privatnosti korisnika ili sadržaja telekomunikacije a korisnik je i sam dužan voditi računa o tome.

(4) U slučaju da od strane drugog lica dođe do zloupotrebe podataka korisnika ili sadržaja telekomunikacije, korisnik je obavezan, u najkraćem mogućem roku, izvršiti prijavu nadležnim organima.

## 10. ODGOVORNOST ZA ŠTETU

(1) TXtv nije obavezan postavljati uređaje radi zaštite korisničke terminalne opreme od udara groma, električne struje ili drugih vanjskih uticaja, koji nisu posljedica rada kablovske distributivne mreže. TXtv nije odgovoran za štetu koju Korisnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih uticaja, ili zbog uticaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Korisnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak ili drugih štetnih uticaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Korisnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računarskog programa za zaštitu od prevara na Internetu na vlastitom računaru.

(2) TXtv ne odgovara za štetu koju Korisnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja kablovske distributivne mreže, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog grube nepažnje ili namjere TXtv-a.

(3) Korisnik je saglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti dostupna i da TXtv ne odgovara za nastalu štetu. Internet je međunarodna računarska mreža koju TXtv ne kontrolira, već je na nju samo povezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom TXtv-a.

(4) Ugovorne strane su sporazumne da TXtv ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa internetu ili kvara na opremi u vlasništvu TXtv-a.

(5) Korisnik je odgovoran TXtv-u za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme. TXtv ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom korisničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih računa ili kršenja Opštih uslova.

### 11. RJEŠAVANJE SPOROVA

(1) Korisnik može TXtv-u podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljanje Uslugu, prigovor na kvalitet obavljene Usluge te zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora.

(2) Prigovori na kvalitet pruženih Usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje Usluga podnose se Odjelu korisničke podrške TXtv-a, na adresu navedenu u zaglavlju ovih Opštih uslova, u pisanom obliku, vlastoručno potpisani, i to u roku od 30 (trideset) dana od dana

pružanja Usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitet, odnosno 30 (trideset) dana od dana dospijeca osporavanog računa za korištene Usluge. Korisnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.

(3) TTXtv će Korisniku na svojim prodajnim mjestima i info pultovima omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.

(4) Odjel korisničke podrške TTXtv-a će u prvom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 8 (osam) dana od dana podnošenja prigovora. Prigovor kojeg podnosi Korisnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji.

(5) Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odlukom Odjela korisničke podrške, može se obratiti Komisiji za žalbe TTXtv-a, koja će u drugom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.

(6) U slučaju spora između Korisnika i TTXtv-a, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka u skladu sa prethodnim stavovima, Korisnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti žalbu Ombudsmenu za zaštitu potrošača u BiH u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Komisije za žalbe.

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije u vezi sa pravom koje mu pripada po osnovu pružanja javne telekomunikacijske usluge, ukoliko je bio u pretplatničkom odnosu ili mu je odbijen zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa, ili je isti suspendovan ili okončan od strane TTXtv-a. Agencija je nadležna za rješavanje pitanja proizašlih iz povreda Zakona o komunikacijama, pravila i drugih propisa RAK-a.

(7) U slučaju podnošenja žalbe Ombudsmenu, TTXtv se obavezuje zastati sa svim postupcima prema Korisniku od okončanja spora. O pokretanju žalbe, TTXtv će biti obaviješten ili od strane Korisnika ili Ombudsmena.

(8) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet pružene Usluge ima pravo tražiti od TTXtv-a naknadu štete samo ukoliko se od strane TTXtv-a ili pravosnažnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je nivo kvaliteta pružene Usluge niži od propisanog, osim ako je niži kvalitet usluge uzrokovan višom silom, neispravnom terminalnom opremom Korisnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.

(9) Ako je TTXtv obavustavo pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku, ponovno će bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku do okončanja sudskog ili vanskudskog postupka.

(10) Ako zbog propuštanja Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, TTXtv će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Korisnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

(11) Ako Korisnik koristi Usluge neuobičajeno puno u smislu pojedinačnih poziva te u odnosu na uobičajenu potrošnju u poređenju sa prosječnim mjesečnim korištenjem tako da u 10 (deset) dana njegova potrošnja premaši njegovu prosječnu mjesečnu potrošnju, TTXtv ga ima pravo privremeno isključiti i zahtijevati da korisnik odmah izvrši uplatu za do tada učinjen promet. Po uplati, TTXtv će Korisniku ponovo uključiti Uslugu.

(12) TTXtv ima pravo za pojedine Korisnike uvesti ograničenje troškova (limit po korisniku) radi umanjivanja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene Usluge ili da su ispunjeni razlozi odbijanja Zahtjeva.

(13) Ako Korisnik osporava račun TTXtv-a u bilo kojem sudskom ili vanskudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, TTXtv neće Korisniku obavustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili vanskudskog postupka.

(14) TTXtv će nastojati sve sporove s Korisnicima ili podnositeljima zahtjeva za priključenje riješiti mirno, sporazumom, izvan suda. Osim suda opće mjesne nadležnosti, za rješavanje sporova između TTXtv-a i Korisnika mjesno je nadležan i sud mjesno nadležan po mjestu u kojem se nalazi stan ili drugi prostor u kojem je izveden Fizički priključak.

(15) Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, TTXtv i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem ugovaraju nadležnost suda u mjestu zaključenja ugovora, odnosno isti su suglasni da se sporovi mogu rješavati i na arbitražama prema obostranom pristanku ugovornih strana.

#### 11.1 Neispravna usluga

(1) Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, operator javnih telekomunikacijskih usluga 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.

(2) Korisnik je dužan koristiti Usluge uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava TTXtv, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Korisniku.

(3) Korisnik će biti odgovaran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva TTXtv-a, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje.

#### 12. SMETNJE, TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI TTXtv MREŽE

(1) TTXtv se obavezuje otkloniti sve smetnje u radu te se obavezuje ispunjavati uredno svoje obveze.

(2) Prijavljene smetnje kod korisnika usluga TTXtv se obavezuje otkloniti u roku od 24 h, što se odnosi i na manje kvarove (na mreži, opremi i sl.) a u slučaju većih kvarova u najkraćem mogućem roku, u zavisnosti od vrste kvara, potrebne opreme, ljudstva i drugih okolnosti.

(3) TTXtv ne odgovara za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog nepružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluga.

#### 13. ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA

(1) TTXtv, za usluge koje podrazumijevaju sadržaj koji nije prikladan za maloljetne osobe, će prije početka davanja takvog sadržaja zatražiti da se korisnik identifikuje imenom i

starosnom dobi. TTXtv će odbiti pružanje sadržaja ukoliko korisnik to odbije, nema propisnu starosnu dob ili se iz boje glasa može zaključiti da se radi o maloljetnoj osobi.

(2) U svrhu isentifikacije TTXtv može zatražiti da korisnik predoči broj svoje lične karte, matični broj i mjesto izdavanja.

#### 14. TAJNOST TELEKOMUNIKACIJE

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

#### 15. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPŠTIH USLOVA

(1) TTXtv će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa odredbama Člana 12 Pravila RAK 69/2013, s time što će svaki pročišćeni tekst izmijenjenih Opštih uslova biti objavljen u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u BiH, dostupan na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu, te TTXtv web stranici. Za slučaj spora mjerodavni su važeći Opšti uslovi TTXtv-a.

(2) Na zahtjev zainteresovanog lica TTXtv će, bez posebne naknade, staviti u uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uslova poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, TTXtv za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

#### 16. POLITIKA PRIVATNOSTI

(1) Ova politika se primjenjuje na transfer informacija na osnovu kojih je utvrđen ili se može utvrditi identitet osobe (lični podaci) a koje TTXtv primi u bilo kojem formatu kroz svoje usluge.

(2) TTXtv će sve podatke o svojim korisnicima čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim licima (bez odobrenja korisnika).

#### 16.1 Integritet podataka

(1) TTXtv će lične podatke o korisnicima svojih usluga prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl.glasnik BiH br.32/01 i 49/06).

(2) Prikupljeni podaci će se, u skladu sa zakonom i Opštim uslovima poslovanja, obrađivati na zakonit i pravedan način i koristiti samo u svrhu za koju su uzeti od korisnika ili za koju je korisnik dao ovlaštenje.

#### 16.2 Bezbjednost podataka

(1) TTXtv koristi certificirane tehnologije koje obezbjeđuju privatnost korisnika i drugih lica na način da su obezbjeđeni integritet i povjerljivost podataka, kao i fizička i logička sigurnost mreže i usluga. Predviđene su elektronske i upravne procedure kako bi se zaštitili i obezbjedili lični podaci koji se obrađuju.

(2) U slučaju eventualnog otkrivanja podataka TTXtv će preduzeti razumne korake kako bi se ograničilo i ispravilo otkrivanje podataka.

#### 16.3 Nadzor/Primjena

(1) TTXtv će u skladu sa zakonom i svojim aktima odrediti odgovornu osobu (kontrolora) koja će vršiti nadzor nad provođenjem zaštite ličnih podataka.

(2) Kontrolor će vršiti provjeru vjerodostojnosti i tačnosti ličnih podataka te u skladu sa propisima vršiti nadzor nad načinom i svrhom upotrebe istih. Kontrolor je dužan upoznati ostale zaposlenike o načinu i obavezi zaštite ličnih podataka korisnika usluga.

(3) Kontrolor je dostupan svim zaposlenicima, korisnicima, poslovnim partnerima i svim drugim koji mogu imati pitanja u vezi ove tematike ili uticati na bezbjednost podataka. Kontrolor je dužan na odgovarajući način upoznati korisnika usluge o tome koje vrste tehničkih mjera može sam zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj usluge.

(4) TTXtv će preko odgovorne osobe (kontrolora) pružiti adekvatne informacije korisniku usluga s ciljem upoznavanja korisnika s mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja usluge. Na isti način će upozoriti korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije (usluge) do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluga.

#### 17. STUPANJE NA SNAGU

Opšti uslovi stupaju na snagu 30 dana od dana objave.

**TTXtv d.o.o. Tuzla**