

## UGOVOR

### O ZASNIVANJU KORISNIČKOG ODNOSA

Zaključen između:

**TXtv d.o.o. Tuzla**, Fočanska 1N, 4209790200005, zastupano po direktoru Tokača Muhamedu, kao davaoca usluga i **korisnika** usluga (u daljem tekstu Korisnik)

#### 1. PODACI O KORISNIKU

Ime i prezime: \_\_\_\_\_ Ime jednog roditelja: \_\_\_\_\_

Broj L.K. \_\_\_\_\_ Kontakt telefon: \_\_\_\_\_

Mjesto: \_\_\_\_\_ Ulica i broj (podaci iz CIPS-a): \_\_\_\_\_

Mjesto priključka: \_\_\_\_\_ Adresa priključka: \_\_\_\_\_

Adresa na kojoj korisnik želi primati poštu: \_\_\_\_\_

Stan  Kuća  Vlasnik  Podstanar  Instalacija postoji

Pretplatnik spojen na kablovsku mrežu:  Aktivan  Nije spojen na mrežu

Pretplatnik je u trenutku potpisa ugovora aktivni korisnik TXtv usluge/paketa:  DA  NE

Usluga/paket koji trenutno koristi: \_\_\_\_\_

Potpisom ugovora odjavljuju se prethodne usluge na adresi priključka  DA  NE

#### 2. TRAJANJE UGOVORA, PRIKLJUČNA TAKSA

12 mjeseci  24 mjeseca  Bez vremenskog vezivanja

Korisnik potvrđuje obavezu minimalnog trajanja ugovora svojim potpisom \_\_\_\_\_

1 KM  50 KM  \_\_\_\_\_  Popust na priključnu taksu \_\_\_\_\_

#### 3. USLUGE

(Unaprijed određene Cjenovnikom koji važi na dan zaključenja ugovora. Korisnik samo uz korištenje odgovarajuće terminalne opreme dobija uslugu definisanu paketom.)

##### TELEVIZIJA

Analogna TV  Start digitalna TV  MMDS

Free-to-air  Osnovna digitalna TV

##### KABLOVSKI INTERNET

(Podrazumijeva korištenje od strane korisnika izabranog internet paketa, a uz pomoć kablovskog modema)

Premium 2  Fast NET 10  Fast NET 60

Premium 6  Fast NET 18  Fast NET 90

Premium 10  Fast NET 24

Premium 20  Fast NET 30

##### OPTIČKI INTERNET

(Podrazumijeva korištenje od strane korisnika izabranog internet paketa, a uz pomoć optičkog modema).

Super Net S  Super Net XL

Super Net M  Super Net XXL

Super Net L

##### DODATNE USLUGE IP ADRESE I E-MAIL ADRESE

Želim koristiti e-mail account \_\_\_\_\_ @txtv.ba

Želim koristiti IP adresu \_\_\_\_\_

##### PAKETI USLUGA

(Paketi podrazumijevaju više TXtv usluga zajedno uz posebne pogodnosti definisane Cjenovnikom)

Realizacija priključka je ostvarena :

Koaksijalom  Optikom

##### DUO PAKETI - TV+NET

TX Classic  TX Duo S  TX Duo L

TX Duo  TX Duo M  TX Duo XL

##### DUO PAKETI - TV+TEL

TX Phone Classic\*  TX Phone\*

TX Phone Penzio\*  TX Phone Super\*

##### TRIO PAKETI - TV+NET+TEL

TX Fantastico\*  TX Trio M\*  TX Trio XXL\*

TX Trio\*  TX Trio L\*  TX Trio XXXL\*

TX Trio S\*  TX Trio XL\*

\*Za pakete sa uslugom telefonije

Broj ugovora telefonije \_\_\_\_\_ Broj telefona \_\_\_\_\_

Posebne pogodnosti

12 mjeseci (3 mjeseca 50%)  24 mjeseca (6 mjeseci 50%)  Ne koristim popust

#### 4. OPREMA

(Unaprijed određena Cjenovnikom koji važi na dan zaključenja ugovora)

Receiver MMDS količina \_\_\_\_\_  Receiver digitalni količina \_\_\_\_\_  Modem količina \_\_\_\_\_  Telefon količina \_\_\_\_\_

CA modul količina \_\_\_\_\_  Kartica za dekodiranje količina \_\_\_\_\_  Modem + ruter količina \_\_\_\_\_

Jednokratno  Najam količina \_\_\_\_\_  Gratis u paketu količina \_\_\_\_\_

## 5. OPŠTE ODREDBE

1. Sastavni dio ovog Ugovora su Opis usluga, Opšti uslovi poslovanja i Cjenovnik, kojim su regulisane obaveze Davaoca usluga i Korisnika usluga. Navedeni dokumenti su dostupni na web stranici txtv.ba te na svim prodajnim mjestima.
2. Potpisom ovog Ugovora Korisnik izjavljuje da je obrazac popunjen u skladu sa njegovim željama, te daje pristanak TXtv doo 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 ).
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.  
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.
4. Potpisom ovog ugovora korisnik u potpunosti prihvata Opšte uslove poslovanja TXtv doo i Cjenovnik s kojima je upoznat prilikom potpisivanja ovog zahtjeva.
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 d.o.o. nema uticaj.
6. TXtv će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune Opštih uslova u skladu sa odredbama člana 12 Pravila RAK 69/2013, s time što će svaki prečišćeni tekst izmijenjenih Opštih uslova biti objavljen u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u BiH, dostupan na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu, te TXtv web stranici. Za slučaj spora mjerodavni su važeći Opšti uslovi TXtva.
7. TXtv dužan je pružati javne telekomunikacijske usluge na ispravan način. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.
8. Ukoliko postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje terminalne opreme, TXtv je obavezan uspostaviti priključak u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa, odnosno potpisa ovog Ugovora.
9. TXtv osigurava održavanje mreže kablovske televizije, kao i sistema i opreme za urednu ispostavu usluge interneta i telefona, 24/7. Podrška korisnicima dostupna je od 08-22h, na brojeve telefona 080 022 336 i 081 920 000. Način pristupa uslugama je poziv na gore navedene brojeve tel.ili lični dolazak korisnika na Info pult društva. U slučaju raskida pretplatničkog ugovora korisnik nije dužan platiti dodatnu naknadu osim eventualni dug i iznos naknade s obzirom na dan raskida i obračunsku jedinicu za predmetnu uslugu.
10. TXtv može privremeno ili trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, pod uslovima definisanim Općim uslovima poslovanja.
11. Svaka izmjena Cjenovnika TXtv biće objavljena u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u BiH, a intergralni tekst Cjenovnika biće dostupan na svakom ovlaštenom prodajnom mjestu i web stranici txtv.ba. Izmjene koje se odnose na uslove održavanja biće dostupne na Info kanalu TXtv i na web stranici txtv.ba.
12. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme uz minimalni period trajanja ugovora označen od Korisnika. Korisnik ima pravo raskinuti Korisnički odnos u svako doba, pisanim i vlastoručno potpisanim, otkazom korisničkog ugovora. Ako je Korisnički ugovor u okviru posebne ponude TXtv-a sklopljen na određeno razdoblje trajanja ugovora, Korisnik nije ovlašten otkazati Korisnički ugovor prije isteka razdoblja minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude TXtv-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.
13. 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. 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, uključujući i e-mail, vlastoručno potpisani, i to u roku od 8 (osam) dana od dana pružanja Usluga za koju se podnosi prigovor na kvalitet, odnosno 8 (osam) dana od dana dospijeca osporavanog računa za korištene Usluge.
14. TXtv će Korisniku na svojim prodajnim mjestima i info pultovima omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.Odjel korisničke podrške TXtv-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 prijema prigovora. Prigovor kojeg podnosi Korisnik mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odlukom Odjela korisničke podrške, može se obrati Komisiji za žalbe TXtv-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.
15. TXtv može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreže za vrijeme obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Po isteku ugovorene obaveze ili u slučaju prijevremenog raskida ugovora, TXtv će pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.
16. TXtv može odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u slučaju osnovane sumnje da bi podnosilac zahtjeva mogao zloupotrijebiti traženu uslugu ili neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne telekomunikacijske usluge. Ako podnosilac zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja (bankarska garancija, depozit i sl.), TXtv će prihvatiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa. O odbijanju zahtjeva TXtv donosi pismenu odluku.
17. Ukoliko postojeći korisnik usluga zaključuje novi ugovor, za nove usluge, prethodni ugovor sa TXtv se smatra raskinutim, osim ako drugačije nije ugovoreno.
18. Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja ovog Ugovora, odnosno danom uspostavljanja usluge na adresi priključka, što se potvrđuje radnim nalogom potpisanim od strane Korisnika.
19. Ovaj ugovor sačinjen je u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka strana zadržava po jedan.

Potpis korisnika:

Ugovor uručio:

Za TXtv Tuzla, direktor