

Broj: 1458/13
Tuzla, 31.07.2013. god.

Opšti uslovi poslovanja za fiksne telefonske usluge društva „Tx Tv“ d.o.o. Tuzla

Opšti uslovi poslovanja za navedene telekomunikacijske usluge (u nastavku OUP) društva Tx Tv d.o.o. Tuzla (u nastavku Tx Tv) donose se u skladu sa Ugovorom o poslovno-tehničkoj saradnji na području VOIP i mobilne telefonije, zaključen između tri mrežna operatora sa područja BiH (Tx Tv d.o.o. Tuzla, Elta-kabel d.o.o. Doboj i Miss.net d.o.o. Bihać) i određuju uslove, rokove i način pružanja i korištenja usluga, prava i obaveze između Tx Tv i korisnika usluga.

Usluge za koje važe OUP su **fiksna telefonska usluga** i usluge koje su sa njom povezane.

Značenje pojmova

- **Cjenovnik usluga** (u nastavku cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje Tx Tv pruža korisniku prema korisničkom ugovoru i dio je ugovora. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, mjesečna pretplata, cijene korištenja, troškovi mirovanja ugovora, postupka opominjanja i naplate.
- **Korisnički ugovor** je međusobni ugovor između Tx Tv-a i korisnika kojim su definisani uslovi za pružanje i korištenje usluga i kojim se uređuju prava i obaveze za izabrane usluge te uređaje i tehničku opremu koju obezbjeđuje Tx Tv radi pružanja usluga prema korisničkom ugovoru (u nastavku ugovor ili međusobni ugovor). Sastavni dio ugovora su OUP i cjenovnik.
- **Korisnik** je fizičko ili pravno lice koje sa Tx Tv-om sklopilo ugovor, koristi raspoložive Tx Tv usluge za privatne ili poslovne svrhe i plaća sve usluge koje Tx Tv prema ugovoru pruža.
- **Fiksna telefonska usluga** je oznaka za tehnologiju prenošenja zvuka preko IP mreže (paketne komutirane mreže). To je osnovna usluga i predstavlja uspostavljanje veza i dvosmjernu razmjenu govora i podataka sa stacionarnog telefonskog priključka, unutar Tx Tv mreže, sa drugim telefonskim mrežama u unutrašnjem i međunarodnom prometu i najmanja je usluga povezivanja sa internet mrežom preko mreže Tx Tv, koju u skladu sa ugovorom omogućava Tx Tv, a može sadržavati i druge usluge koje na obrascu izabere korisnik.
- **Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama.
- **Terminalna oprema** je oprema koja je instalirana kod krajnjeg korisnika. Istu obezbjeđuje Tx Tv kako bi se usluga mogla koristiti, odnosno kako bi se mogla omogućiti komunikacija putem Tx Tv mreže u skladu sa ugovorom (adapter, switch, router).
- **PSTN mreža** je fiksna javna telefonska mreža (Public Switched Telephone Network).
- **Tx Tv mreža (Resursi Tx Tv-a)** predstavlja telekomunikacionu i informatičku opremu, hardware, software i ostalu opremu u vlasništvu i kojom upravlja Tx Tv-e koja omogućava povezivanje korisnika na PSTN i internet mrežu i koja je neophodna/namijenjena za pružanje Tx Tv i drugih mrežnih i internet usluga.
- **Mrežna priključna tačka** je fizička tačka na kojoj korisnik ima pristup Tx Tv mreži i označava sve fizičke priključke, sa njihovim priključnim tehničkim specifikacijama, a koji predstavljaju dio mreže Tx Tv i neophodni su za pristup i efikasnu komunikaciju putem mreže Tx Tv-a.
- **Telefonski priključak** je priključak koji korisniku, odnosno korisnicima omogućava upotrebu javno dostupne telefonske usluge.
- **Montaža** je instalacija opreme i uspostavljanje priključka na Tx Tv mreži a obavlja je tehničko osoblje Tx Tv-a ili njegov ovlašteni izvođač.
- **Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog korisnika i ponovno uključivanje već postojećeg korisnika.
- **Način izvođenja pristupa** je jedan od načina izvođenja pristupa na mrežu Tx Tv-a, s obzirom na tehničke mogućnosti na lokaciji korisnika. Način izvođenja pristupa utiče na cijenu priključka, izbor terminalne opreme i vraćanje opreme.
- **RAK** je Regulatorna agencija za komunikacije BiH.

Informisanje

Tx Tv omogućava fizičkim i pravnim licima informacije o mogućnostima, vrstama i načinima priključenja i načinima korištenja usluga u mreži Tx Tv-a, o cijenama usluga te o podacima i specifikacijama neophodnim za

sklapanje međusobnog ugovora. Ove informacije, bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacije između Tx Tv-a i korisnika.

Informacije o vrstama i načinima priključivanja, o vrstama usluga i cijenama, te drugim elementima ugovora, pravna i fizička lica mogu dobiti:

- u sjedištu društva Tx Tv, na adresi Fočanska 1N, Tuzla i kod ovlaštenih partnera,
- na telefonskom broju 061 019 019, 035 302 333,
- na web stranici Tx Tv: <http://www.txtv.ba>.

OUP se mogu naći na web stranici Tx Tv: <http://www.txtv.ba>, u sjedištu društva ili kod ovlaštenih partnera.

Tx Tv zadržava pravo izmjene bilo koje odredbe OUP ili cjenovnika, pri čemu o izmjenama obavještava korisnike u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici: <http://www.txtv.ba> ili na drugi primjeren način za obavještavanje korisnika. Korisnik se obavezuje redovno pratiti moguće izmjene koje će biti objavljivane na gore navedeni način, pri čemu se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka roka od 30 dana, znači prihvatanje izmijenjenih odredaba OUP i cjenovnika.

Opis usluga

Tx Tv garantuje korisnicima kvalitet usluga u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijску komunikaciju preko IP mreže (paketne komutirane mreže).

IP mreža je sa javnom telefonskom mrežom povezana na način koji omogućava najmanje upotrebu cijele palete tehnički mogućih elektronskih komunikacijskih usluga mreže PSTN, osim impulsnog biranja.

Fiksna telefonska usluga podržava prikaz i zabranu prikazivanja broja pozivaoca i pozivanog broja.

Tx Tv će korisniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga koje su tehnički izvodljive na mrežnoj infrastrukturi namjenjenoj izvršenju usluge. Korisnik može pismenim zahtjevom tražiti dodatne usluge koje su određene u ponudi uz osnovne usluge. Dodatne usluge se korisniku zaračunavaju u skladu sa važećim cjenovnikom.

Međusobna prava i obaveze

Odnos između Tx Tv-a i korisnika, pored važećih zakonskih i podzakonskih akata, uređuje međusobni ugovor čiji su sastavni dijelovi OUP i cjenovnik usluga. OUP dopunjavaju i posebni dogovori između ugovornih strana u istom ugovoru i jednako su obavezujući. Ukoliko OUP i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe ugovora.

Potpisom ugovora, korisnik potvrđuje da je prilikom potpisa primio sadržaj važećeg OUP sa kojim je upoznat i da se slaže sa njim, kao i važećim cjenovnikom i ugovorom i da prihvata sve obaveze navedene u tim dokumentima.

Obije ugovorne strane aktivno i bez nepotrebnih zakašnjenja obavještavaju jedna drugu o svim aktivnostima koje utiču na važenje ugovora ili bilo koje pojedinačne odredbe iz ugovora, ili na mogućnost, kvalitet ili uslove izvršenja bilo koje obaveze iz ugovora.

Prava i obaveze Tx Tv

Tx Tv ima mogućnost oblikovanja različitih vrsta pristupa, odnosno paketa koji se mogu naručiti a koji uključuju razne usluge. Sadržaj i cijene usluga su određene cjenovnikom.

Tx Tv pruža sve ugovorene usluge pod uslovima i odredbama međusobnog ugovora, te po cijenama i uslovima koje su određene u OUP i vežećem cjenovniku.

Tx Tv može uvesti određene popuste na cijenu usluge, u cilju povećanja broja korisnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog iskorištavanja resursa.

Tx Tv se obavezuje zagaranovati kvalitet usluge IP telefonije u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijску komunikaciju preko IP mreže, osigurati djelovanje IP mreže sedam dana u sedmici od 00:00 do 24:00 sata i otklanjati smetnje i greške u najkraćem mogućem vremenu.

Tx Tv će pravovremeno isključiti IP pristup korisniku u skladu sa međusobnim ugovorom i OUP.

Tx Tv će privremeno ili u potpunosti prekinuti pružanje usluga, odnosno otkazati ugovor u skladu sa OUP i ugovorom.

Tx Tv će obračunavati mjesečnu pretplatu i obavljati saobraćaj te sve ostale ugovorene usluge po važećem cjenovniku.

Korisnik ima pravo na smanjenje odnosno korigovanje računa mjesečne pretplate u slučaju kada nije mogao koristiti usluge zbog prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama, ako je prekid ili smanjenje dostupnosti uslugama prijavljeno na telefon 061 019 019 i 035 302 333 i evidentirano i potvrđeno u sistemu praćenja grešaka (mjesečna pretplata se podijeli sa 30, zatim podijeli sa 24, a zatim se dobiveni iznos za 1 sat pomnoži sa

vremenom trajanja kvara). Za dobiveni iznos se korisniku umanjuje cijena mjesečne pretplate te se izda obavijest sa svim potrebnim podacima u skladu sa Zakonom o PDV-u.

Tx Tv izvršava promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika koji potvrde obje ugovorne strane, najkasnije u roku koji je određen za izvršenje promjena i koji je naveden u ugovoru, OUP i važećem cijenovniku.

Tx Tv održava telekomunikacijsku infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvalitetu koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odgovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama OUP i međusobnog ugovora.

Tx Tv u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak otklanja sve smetnje i kvarove koji su prouzročeni greškom Tx Tv-a. Takođe otklanja i kvarove koje je djelimično ili u cjelini prouzrokovao korisnik i to na račun korisnika za svaki slučaj posebno.

Korisniku se omogućava pristup do IP mreže preko mreže Tx Tv-a.

Tx Tv unaprijed obavještava korisnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u pružanju usluga, koje su Tx Tv-u poznate unaprijed, i to na svojoj web stranici <http://www.txtv.ba>, najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.

Tx Tv omogućava usluge centra za pomoć korisnicima gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć u cilju efikasnog korištenja usluga ili izvršiti prijavu kvarova. Centar za pomoć korisnicima je dostupan 7 dana u sedmici, na telefone: 061 019 019 i na e-mail: telefon@txtv.ba

Prava i obaveze korisnika

Korisnik smije ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe. Korisnik ne smije nuditi, davati niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa Tx Tv bilo kojem trećem licu.

Korisnik se obavezuje zaštititi šifre za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe.

Korisnik je odgovoran za opremu koju koristi na svojoj adresi a koja mora ispunjavati sve zahtjeve koji su propisani u državi u kojoj se oprema koristi.

Korisnik je saglasan da će uslugu koristiti na način koji je u skladu sa OUP i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima.

Korisnik mora voditi računa o opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u mreži Tx Tv-a i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se ozbiljnim kršenjem prava i obaveza iz međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika sa mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik je dužan pismeno obavijestiti Tx Tv o promjeni svojih podataka koje je naveo u korisničkom ugovoru, najkasnije u roku od 5 dana po nastanku promjene. Sve finansijske i druge posledice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještavanja o promjenama snosi korisnik.

Korisnik je dužan po prestanku primjene međusobnog ugovora, vratiti preuzetu opremu društvu Tx Tv i to u stanju u kakvom je i primljena. Korisnik je opremu dužan vratiti u roku 7 dana od prestanka primjene ugovora. Tx Tv može, po isteku roka za vraćanje opreme, od korisnika zahtijevati ili vraćanje opreme ili plaćanje njene protuvrijednosti. Kao protuvrijednost opreme računa se vrijednost koja je navedena na računu od dobavljača opreme, odnosno drugom jednako važnom dokumentu.

Prava i obaveze ugovornih strana

Tx Tv može prenijeti prava i obaveze iz međusobnog ugovora na treća lica, uz prethodno obavještavanje korisnika.

Tx Tv može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga zbog tehničkih, operativnih i pravnih razloga koji onemogućavaju pružanje usluga. Tx Tv može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga ili omogućiti samo prijem dolaznih poziva u slučaju kada korisnik ne plati račun u roku od 20 dana od dana izdavanja računa. Račun se ujedno smatra i opomenom pred isključenje ukoliko se isti ne plati u roku od 10 dana od dana izdavanja računa. Tx Tv korisnika ponovo uključuje u sistem i omogućava mu korišćenje usluga po prestanku razloga zbog kojih je isti privremeno isključen.

Ukoliko su uzroci prekida na strani korisnika ponovno uključenje vrši se na teret korisnika.

Tx Tv može promijeniti tehničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za pravilno korištenje usluga od strane korisnika. O njihovom novom obliku i sadržaju korisnik će biti obaviješten najmanje 30 dana prije predviđenih promjena.

Tx Tv može korisniku za svako zakašnjenje plaćanja usluga obračunati zatezne kamate u skladu sa važećim zakonima koji regulišu kašnjenje.

Sklapanje i raskidanje ugovora

Tx Tv u roku od 5 dana od dana prijema potpisanog zahtjeva (obrazac na prvoj strani ugovora) provjerava tehničku mogućnost spajanja korisnika na mrežu i uspostavljanja usluge, te o istom obavještava korisnika.

Istovremeno se provjerava tačnost podataka koje je korisnik naveo u zahtjevu, a u slučaju nejasnoća, u dogovoru sa korisnikom, ispunjavaju se nedostajući podaci. Korisnik je odgovoran za istinitost datih podataka. Korisnik je dužan predložiti dokumente za identifikaciju kao i ostale dokumente sa kojima dokazuje da ispunjava sve uslove za zaključenje ugovora.

Zaključenjem ugovora korisnik ima mogućnost, ukoliko želi, objave broja u imeniku.

U slučaju da korisnik pošalje nepotpun ili nepotpisan obrazac ili ukoliko ne posjeduje zahtijevane dokaze o informacijama navedenim u obrascu, Tx Tv može odbiti zaključenje ugovora.

Tx Tv najkasnije u roku od 5 dana, po okončanoj provjeri podataka i tehničke mogućnosti priključenja, zaključuje ugovor sa fizičkim ili pravnim licem koje ispunjava sljedeće uslove:

Fizičko lice:

- da je punoljetno;
- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema Tx Tv-u;

Pravno lice

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema Tx Tv-u;
- da zaključi ugovor preko ovlaštenog zastupnika.

Tx Tv zadržava pravo odbijanja zaključenja ugovora u slučaju da je korisnik već bio isključen zbog grubog kršenja ugovora sa Tx Tv-om ili drugim operatorom, o čemu suprotnu stranu obavještava najkasnije 3 dana po prijemu potpisanog obrasca.

U slučaju da postoje uslovi za zaključenje ugovora, pripremljene ugovore, zajedno sa osnovnim informacijama za pristup uslugama, Tx Tv šalje korisniku na potpis. Korisnik je dužan vratiti dva primjerka potpisanog ugovora koji pripadaju Tx Tv-u.

Tx Tv zadržava pravo da trenutno isključi korisnika sa mreže ukoliko ustanovi da se korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama OUP i međusobnim ugovorom ili važećim propisima, sve dok se ne otklone razlozi isključenja. Ako korisnik ne otkloni razloge zbog kojih je isključen u roku koji je određen u opomeni koju šalje Tx Tv, Tx Tv zadržava pravo da raskine međusobni ugovor sa korisnikom.

Korisnik može otkazati ugovor sa Tx Tv-om nakon isteka perioda obavezne primjene, odnosno i ranije uz obavezu redovnog izmirenja obaveza do isteka perioda obavezne primjene. Tx Tv može, zbog ozbiljnog kršenja odredbi ugovora, bilo kada bez otkaznog roka pismeno raskinuti međusobni ugovor, pri čemu raskid nastupa odmah. Ozbiljno kršenje ugovora podrazumijeva da:

- korisnik više od 20 dana, od dana izdavanja računa za korištenje usluga, kasni sa plaćanjem cijelog ili djelimičnog iznosa,
- korisnik je ozbiljno oštetio ili otuđio opremu Tx Tv-a,
- korisnik i nakon opomene od strane Tx Tv-a krši važeće zakone, OUP ili ugovor,
- korisnik uprkos upozorenju koristi opremu Tx Tv-a suprotno ugovoru, OUP-u ili važećim propisima.

Nakon prestanka važenja međusobnog ugovora, korisnik vraća svu opremu koja je vlasništvo Tx Tv-a.

Ugovorne strane izmiruju sve zahtjeve i obaveze koje proizilaze iz ugovora, najkasnije 7 dana po prestanku važenja ugovora.

Usluga prenosivosti telefonskog broja (number portability/NP)

Opis usluge

Usluga prenosivosti broja omogućuje Korisniku da promijeni postojećeg operatera, davaoca usluge fiksne telefonije i postane korisnik Tx Tv-a i pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj na određenoj geografskoj lokaciji (geografski brojevi), a u slučaju negeografskih brojeva – na bilo kojoj lokaciji BiH.

Ne može se vršiti prenos brojeva iz fiksne u mobilnu mrežu i obrnuto.

Tx Tv ima pravo da od podnosioca zahtjeva naplati jednokratnu naknadu za prenos broja koja je propisana Cjenovnikom.

Postupak prenosa broja

Podnošenje zahtjeva

Korisnik koji želi da izvrši prenos broja obavezan je da Tx Tv-u, kao primaocu broja, podnese pismeni zahtjev, na propisanom obrascu, i priloži odgovarajuće dokumente.

Ukoliko je korisnik fizičko lice isti je obavezan da pored zahtjeva dostavi i slijedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatera davatelja broja, kopiju lične karte i ovjerenu punomoć u slučaju da korisnik ne podnosi zahtjev lično.

Ukoliko je korisnik pravno lice, isti je obavezan da pored zahtjeva dostavi i sljedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatera davatelja, kopiju izvoda iz sudskog registra, kopiju PDV broja i ovjerenu punomoć u slučaju da korisnik ne podnosi zahtjev lično.

Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa korisnika kod operatera davaoca broja. Korisnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih telekomunikacijskih usluga, a koje se odnose na predmetni broj, prema davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu primaoca broja.

Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge podnosilac zahtjeva postaje korisnik Tx Tv-a te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečne pretplate vršiti na račun Tx Tv-a.

Korisnik koji je dostavio zahtjev za prenos broja obavezan je da sa Tx Tv-om zaključi poseban korisnički ugovor, sa minimalnim periodom važenja od 12 mjeseci.

Otkazivanje zahtjeva za prenos broja

Nakon što je Tx Tv operateru davaocu broja, uputio nalog za prenos, korisnik ne može zatražiti otkazivanje zahtjeva za prenos broja, osim ukoliko dokaže da je operateru davaocu broja prethodno podnio pismenu izjavu o raskidu pretplatničkog odnosa.

Smetnje u postupku prenosa broja

Tx Tv će u svojstvu operatera primaoca broja omogućiti korisniku uslugu prenosivosti telefonskog broja ako za to postoji tehnička mogućnost i ako ne postoje sljedeće smetnje koje povlače odbijanje zahtjeva:

- zahtjev se može odbiti u slučaju postojanja dugovanja podnosioca zahtjeva za korištenje neke druge usluge Tx Tv-a;
- ako podneseni zahtjev sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmireno dugovanje po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
- ako podnosilac zahtjeva nije nosilac prava korištenja broja za koji se traži prenos, niti je punomoćnik nosioca tog prava,
- ako je broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenos privremeno isključen,
- ako se tokom realizacije prenosa broja ustanovi zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenos, za vrijeme dok se ne odluči o takvoj zloupotrebi i daljem pravu na korištenje broja.

Rokovi i realizacija prenosa telefonskog broja

Tx Tv će u roku od pet radnih dana, od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahtjeva pismeno obrazloženje sa uputstvom da u roku od tri dana od prijema ovog obavještenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti.

Prenos broja će se izvršiti u roku od 10 radnih dana od dana zaprimanja urednog zahtjeva Korisnika, u slučaju da ne postoje smetnje, osim ako naknadno ne budu utvrđeni razlozi nemogućnosti ili kašnjenja prenosa broja, a o postojanju istih Tx Tv nije znao niti morao da zna u momentu zaprimanja zahtjeva za prenos broja.

Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određen ugovorom zaključenim između pretplatnika i operatera primatelja broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između pretplatnika i operatera primatelja broja.

Govorno upozorenje

Na osnovu zahtjeva korisnika telefonskog broja operator će uključiti govornu poruku i zvučni signal. Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim brojevima operator javne fiksne ili mobilne telekomunikacione mreže u kojoj započinje poziv dužan je prije uspostave poziva izvijestiti pozivaoca govornom porukom o telekomunikacionoj mreži u koju je prenesen pozvani broj i jediničnoj cijeni tog poziva. Operator javne fiksne ili mobilne telekomunikacione mreže će na pismeni zahtjev nosioca prava telefonskog broja pozivatelja isključiti govorno upozorenje.

Prenos broja u mrežu drugog operatera.

Uslovi za prenos broja

Zahtjev za ponovni prenos broja, korisnik može podnijeti nakon isteka roka minimalnog perioda važenja iz zaključenog ugovora, odnosno i po isteku 6 mjeseci uz obavezu plaćanja usluge do isteka minimalnog perioda važenja ugovora. Zahtjev za prenos broja predstavlja istovremeno i zahtjev za raskid postojećeg ugovora, bez obzira da li se usluga fiksne telefonije pruža samostalno ili je sastavni dio tarifnog paketa.

Ako nakon raskida postojećeg ugovora zbog prenosa broja kod drugog operatera, korisnik želi da nastavi sa korištenjem ostalih usluga, na snazi ostaju postojeći ugovori potpisani za te usluge, odnosno u slučaju paketiranih usluga pristupa se potpisu novog ugovora.

Odbijanje zahtjeva

Tx Tv u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev Korisnika za prenos broja kod drugog operatera primaoca broja ako postoje iste smetnje navedene u ovom dokumentu, u dijelu koji se odnosi na razloge odbijanja zahtjeva za prenos broja u mrežu Tx Tv-a, dok iste ne budu otkonjene.

Za sve druge odnose između Tx Tv-a kao primaoca broja i korisnika koji su vezani za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primjenjuju se odredbe Opštih uslova Tx Tv d.o.o.

Mirovanje

Korisnik može na vlastiti trošak zahtijevati mirovanje pretplatničkog statusa, ali najviše za period od 90 dana u tekućoj godini, nakon isteka perioda obavezne primjene ugovora. Korisnik u tom slučaju plaća troškove ponovnog priključenja na mrežu u skladu sa cjenovnikom.

Promjena ugovorenih usluga

Korisnik može zahtijevati promjenu ugovorenih usluga lično, na adresi sjedišta Tx Tv-a. Tx Tv zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procijeni da zahtjev nije validan isti će odbiti.

Tx Tv izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju aneksom ugovora ili zaključenjem novog ugovora.

Primjena i obračun novog korisničkog paketa će se vršiti od prvog dana narednog mjeseca. U slučaju da promjenu korisničkog paketa nije moguće izvršiti, Tx Tv je o tome dužan obavjestiti korisnika.

Promjena međusobnog ugovora moguća je samo na jedan od sljedećih načina:

- zamjenom starog ugovora za novi, koji su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana,
- aneksima ugovora, koji su numerisani, i koje su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana.

Tx Tv zadržava pravo promjene strukture, sadržaja i cijena korisničkih paketa o čemu korisnike obavještava 30 dana prije promjene.

Prenos ugovora

Ugovor na istoj lokaciji, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, može se prenjeti na novog korisnika, pri čemu on preuzima prava i obaveze prijašnjeg korisnika.

Prenos ugovora se uređuje ugovorom kojim su uređena prava i obaveze iz međusobnog ugovora. Na pismeni zahtjev korisnika i na njegov trošak, Tx Tv može izvesti isključenje na dosadašnjoj i priključenje na drugoj mrežnoj priključnoj tački.

Tx Tv će promjene važnih tehničkih, administrativnih ili podataka o korisniku, koji utiču na međusobni ugovor i koje je korisnik proslijedio najviše pet (5) radnih dana po nastanku, uvažiti pri posredovanju informacija o telefonskim korisnicima, odnosno pri davanju povratnih informacija, najkasnije pet (5) pet radnih dana po prijemu obavještenja o izmjenama. U imenicima sa brojevima korisnika, koriste se podaci koje Tx Tv primi najmanje četrdeset i pet (45) dana prije štampanja imenika.

Tx Tv izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju ugovorom ili aneksom ugovora, najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjene i koji je određen u ugovoru te u važećem cjenovniku.

Ukoliko postoje tehnički uslovi može se na zahtjev korisnika izvršiti preseljenje ugovora, odnosno usluge sa jedne lokacije na drugu

Ukoliko u roku od 10 dana po prijemu pismene opomene za plaćanje računa, odnosno 20 dana po prijemu računa koji se smatra opomenom, korisnik ne plati isti, Tx Tv može obustaviti pružanje usluga po ugovoru ili jednostrano raskinuti ugovor.

Tehnički uslovi

Priključenje korisnika na mrežu Tx Tv-a može izvesti samo Tx Tv ili njegov ovlašteni izvođač.

Ukoliko korisnik odustane od ugovora prije nego što se izvrši priključenje, a Tx Tv je do tada već izveo određene pripreme radnje, korisnik je dužan izmiriti troškove za obavljene posao, ali najviše do visine cijene priključenja naručenog pristupa uslugama.

Za uspješno priključenje korisnika na mrežu, te uspostavljanje i korištenje usluga, korisnik mora obezbjediti sljedeće uslove i terminalnu opremu:

1. odgovarajući zatvoren prostor na lokaciji koja odgovara važećim standardima klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja,
2. izvor napajanja od 230V/50Hz za napajanje terminalne opreme,
3. svu potrebnu kućnu instalaciju,
4. priključak na mrežu Tx Tv sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom,
5. minimalnu simetričnu brzinu 64kb/s rezervisanu isključivo za fiksne telefonske usluge,
6. priključak prilagođen za priključenje terminalne opreme,
7. analogni telefonski aparat sa tonskim biranjem za potrebe korištenja fiksne telefonske usluge ili IP telefon,
8. instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluge.

Sva oprema i instalacije moraju odgovarati standardima za tu vrstu opreme. Tx Tv ne odgovara za štetu nastalu zbog upotrebe opreme ili uređaja koji nisu u skladu sa relevantnim standardima ili koji nisu namjenjeni za korištenje ugovorenih usluga.

Korisnik može u vezi sa korištenjem fiksnih telefonskih usluga upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima i standardima.

Terminalna oprema koju po međusobnom ugovoru obezbjeđuje Tx Tv ili njegov ovlaštenu izvođač, ostaje u vlasništvu Tx Tv-a i nakon prekida međusobnog ugovora.

Tx Tv ili njegov ovlaštenu izvođač održavaju terminalnu opremu prema međusobnom ugovoru. U slučaju oštećenja opreme prouzrokovanog nepravilnim korištenjem ili mehaničkog oštećenja, korisnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme.

Tx Tv ili njegov ovlaštenu izvođač je po međusobnom ugovoru u slučaju odabira osnovnog načina montaže, dužan korisniku omogućiti upotrebu usluga tako što će:

1. instalirati potrebnu terminalnu opremu,
2. uspostaviti zahtjevanu minimalnu brzinu od 64Kb/s simetrično od korisnika do fiksne telefonske usluge,
3. provjeriti kvalitet priključka na mrežu,
4. uspostaviti vezu između korisnika i mreže Tx Tv-a.

Korisnik potvrđuje da, ukoliko vlasnik prostora ili korisnik priključka na mrežu Tx Tv-a i korisnik nisu iste osobe, posjeduje sve potrebne saglasnosti i dozvole za nadogradnju, dozvolu za ulazak u prostore i održavanje opreme i uređaja potrebnih za korištenje odabrane usluge, te raspolaže sa svim potrebnim dozvolama koje su potrebne za uspostavljanje i rad usluge.

Računa se da je uspostavljanje fiksne telefonske usluge uspješno ukoliko se uspostavi veza na mrežu Tx Tv i izvrši testno povezivanje između korisnika i fiksne telefonske usluge. Povezivanje mora biti izvedeno sa brzinom pristupa koja je zahtijevana izabranim korisničkim paketom i načinom pristupa. Računa se da uspostavljanje fiksne telefonske usluge nije uspješno ukoliko iz bilo kojeg razloga na koji Tx Tv nema uticaja (ograničenje kvaliteta linka, krajnje lokacije, kućne instalacije ili druga tehnička ograničenja) izabrane usluge nije moguće uspostaviti. U slučaju neuspješnog uspostavljanja usluge, Tx Tv predlaže korisniku uspostavljanje usluge sa mogućom nižom brzinom pristupa, koja je ustanovljena prilikom testiranja ili drugi način pristupa, ukoliko novi predloženi način i brzina pristupa zadovoljava potrebe korisnika. U slučaju da korisnik ne prihvati ponudu Tx Tv će pismeno obavijestiti korisnika o odustajanju od zaključenja ugovora.

Rok za uspostavljanje usluge je 10 dana računajući od dana podnošenja zahtjeva.

Korisnik se obavezuje da će plaćanja uspostavljanja priključka na mrežu (priključna taksa) i druge obaveze iz međusobnog ugovora, izmiriti u skladu sa važećim cjenovnikom na osnovu ispostavljenog računa. Naplata priključne takse se vrši prilikom potpisa ugovora odnosno prilikom priključenja korisnika, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati izabrane usluge. Moguće naručene dodatne poslove prilikom priključenja korisnika obračunavaće se u skladu sa važećim cjenovnikom.

Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada Tx Tv priključi korisnika na mrežu i/ili kada se uspješno uspostave usluge. Tx Tv počinje obračunavati pretplatu i druge usluge, pod uslovima odabranih usluga, od dana uspješnog uspostavljanja usluge. Uspješnim uspostavljanjem usluge aktivirano je korištenje izabranih usluga. U slučaju da je za izabrane usluge predviđen i obračun na temelju potrošenog vremena upotreba se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

Dodjeljivanje broja

Tx Tv prilikom priključenja usluge korisniku dodjeljuje jedan ili više slobodnih brojeva iz ponude brojeva koje je Tx Tv-u odnosno operateru potpisniku Ugovora o poslovno-tehničkoj saradnji na području VOIP i mobilne telefonije, za upotrebu dodijelio RAK.

Tx Tv može promijeniti korisniku broj:

-na zahtjev korisnika, ukoliko to dopuštaju tehničke mogućnosti i u okviru dodjeljenih brojeva, -ukoliko dođe do promjene brojeva koje je dodijelio RAK, ukoliko je to hitno potrebno iz tehničkih razloga (nadogradnja mreže, promjena tehnologije, osavremenjivanje mreže, optimizacija mreže).

O predviđenoj promjeni broja korisnika, korisnik se obavještava pismeno najmanje 15 dana unaprijed. Na zahtjev korisnika, Tx Tv će, za pozive na prijašnji broj korisnika, podesiti telefonsko obavještenje sa informacijom o novom telefonskom broju.

U slučaju prekida ugovora između korisnika i Tx Tv-a iz bilo kojeg razloga, brojevi koji su bili dodjeljeni korisniku, dodjeljuju se na korištenje drugim korisnicima po isteku 3 mjeseca od prvog dana sljedećeg mjeseca u kojem je ugovor sa naručiocem raskinut.

Korisnik je upoznat sa činjenicom da je često nemoguće odrediti geografsku lokaciju sa koje korisnik zove. To znači da Tx Tv pozivne brojeve hitnih službi (121, 122, 123, 124), te ostale brojeve sa posebnom tarifom, čak i ako bi korisnik htio ili bi mu koristilo, često nije u mogućnosti proslijediti geografsku lokaciju sa koje se zove. Zbog toga će korisnik pozive, u vezi kojih bi želio da se primaocu poziva očita njegova geografska lokacija, obaviti uz pomoć drugih telekomunikacijskih sredstava. Korisnik odgovara za svoje postupke i propuste koji bi mogli prouzrokovati prikrivanje geografske lokacije pozivaoca.

Korištenje usluga za vlastite potrebe

Pravo korištenja usluga po međusobnom ugovoru ne može se prenositi. Korisnik ima pravo koristiti usluge samo za vlastite potrebe, a bez prethodne pismene dozvole Tx Tv-a, neće ih niti u jednom obliku nuditi drugim pravnim ili fizičkim licima.

U slučaju preseljenja korisnika, može se prenijeti priključak na mrežu Tx Tv-a i/ili uslugu, u skladu sa tehničkim mogućnostima koje postoje na novoj lokaciji korisnika. Troškovi preseljenja korisnika definisani su cjenovnikom.

Upotreba lozinke (šifre)

Korisnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinke koje je dobio na korištenje usluge.

Tx Tv će promijeniti potrebne lozinke ili onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga korisnik lično obavijesti o mogućoj zloupotrebi na adresi sjedišta društva Tx Tv-a, uz obaveznu identifikaciju. Tx Tv ne odgovara za sadržaj ili podatke do kojih korisnik i drugi dolaze preko priključka i ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati zbog toga.

Privatnost i sigurnost

Tx Tv za prenos govora i razmjenu podataka i drugih oblika komuniciranja u cjelini ili većem dijelu koristi za svoje djelovanje javnu mrežu interneta i mreže koje su pod nadzorom trećih lica. Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavu mogu uticati na narušavanje privatnosti. Tx Tv prilikom pružanja ugovoreni usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali u smislu vlasništva VOIP tehnologije ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koje bi bile veće od uobičajene u PSTN mreži.

Tx Tv se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, bez prethodnog dopuštenja, neće razotkriti nikakve podatke, privatne ili druge, trećim licima, osim ako bi to bilo potrebno u slučaju važećih zakona i propisa BiH.

Povjerljive informacije

Ugovorne strane čuvaju povjerljive informacije i podatke u skladu sa zakonom. Ova obaveza se odnosi na sve podatke koji su dati u svrhu zaključenja ugovora. Te informacije se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju razotkriti niti jednom trećem licu i obje strane su dužne obezbijediti da se te informacije ne zloupotrijebe.

Održavanje opreme

Korisnik se obavezuje da će o svom trošku nabaviti i instalirati svu ostalu opremu i softver koja nije predmet međusobnog ugovora, a neophodna je za neometano korištenje usluga.

Tx Tv se obavezuje korisniku pružiti kvalitetnu uslugu kroz svoju mrežu i pristup do drugih mreža u BiH ili u inostranstvu. Tx Tv održava svoju mrežu i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima.

Tx Tv ima svoj centar za pomoć korisnicima koji brine za prijavu i otklanjanje kvarova i koji korisnicima pruža pomoć za efikasno korištenje usluga.

Korisnik se obavezuje da će Tx Tv-u ili njegovom ovlaštenom izvođaču omogućiti nesmetan pristup do telekomunikacijskih uređaja u mrežnoj priključnoj tački, ukoliko to bude potrebno zbog uspostavljanja

priključka, održavanja i otklanjanja eventualnih grešaka u radu usluge ili ukoliko bude potrebno priključak odstraniti.

Korisnik mora voditi računa o svojoj opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u IP mreži i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje pravila iz prethodnog stava smatra se ozbiljnim kršenjem prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika sa mreže Tx Tv-a, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik se obavezuje da će montiranu opremu, u vlasništvu Tx Tv-a ili ovlaštenog izvođača, čuvati sa dodatnom pažnjom i da će izmiriti moguću štetu koja bi nastala na opremi njegovom krivicom.

Tx Tv zadržava pravo povremenih kraćih smetnji prilikom pružanja usluga iz svoje nadležnosti, zbog obaveznog održavanja. Pri tome će korisnika o tome unaprijed obavještavati ukoliko to bude moguće.

Tx Tv može privremeno prekinuti pružanje usluga i kada je to potrebno zbog poslova održavanja širenja, osavremenjivanja ili optimizacije mreže. Takav prekid mora najaviti korisnicima ili to javno objaviti 24 sata unaprijed. Prekid može trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za izvođenje radova.

Tx Tv može privremeno prekinuti pružanje usluga ukoliko je to neophodno zbog greške ili kvara, prirodne ili druge nepogode i slično. Prekid može trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za otklanjanje uzroka prekida.

Zloupotreba priključka

U slučaju da korisnik ne upotrebljava priključak i opremu u skladu sa međusobnim ugovorom, te prouzrokuje smetnje na mreži, ometa rad drugih korisnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže, Tx Tv ima pravo takvog korisnika odmah isključiti sa mreže te ga opomenuti zbog navedenih radnji. U slučaju da korisnik ne otkloni uzroke isključenja, Tx Tv ima pravo raskinuti ugovor bez bilo kakve odštete i staviti korisniku na teret sve troškove nastale njegovim postupcima.

Ograničenja korištenja usluga

Bez prethodnog pismenog odobrenja Tx Tv-a korisniku je izričito zabranjeno prenositi prava koja proizilaze iz međusobnog ugovora ili davati na korištenje opremu koju je Tx Tv obezbjedio za pružanje ugovorenih usluga, trećem licu. Zabranjeno je usluge upotrebljavati za automatske pozive, telemarketing, masovno slanje faxova ili za druge djelatnosti koje nisu u skladu sa uobičajenim načinom upotrebe za kućanstvo ili mala preduzeća. U slučaju da Tx Tv ustanovi da korisnik usluge koristi za takvu djelatnost, ima pravo raskinuti ili ograničiti međusobni ugovor bez prethodnog upozorenja, kao i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti koje su opisane u ovom stavu. Tx Tv nakon takvog prekida ili ograničenja u pružanju usluga korisniku, najkasnije u roku od 3 dana, mora istog obavijestiti o razlozima i zatražiti prekid aktivnosti po ovom pitanju.

Korisnik je dužan svu programsku i tehničku opremu koju obezbjeđuje Tx Tv za pružanje usluga, u skladu sa međusobnim ugovorom, upotrebljavati u skladu sa licencnim i drugim uslovima za upotrebu takve opreme. Posebno, korisnik se obavezuje da će se uzdržavati od pristupa programskim kodovima i popravkama. U slučaju upotrebe koja je u suprotnosti sa ovim stavom i licencnim uslovima programske opreme, Tx Tv nije odgovoran za djelimičnu ili potpunu nefunkcionalnost usluga, a isto tako zadržava pravo raskinuti ili ograničiti međusobni ugovor, bez prethodnog upozorenja i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti opisanih u ovom stavu.

Isključenje usluga

Tx Tv može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor bez otkaznog roka u slučaju kada korisnik:

1. zloupotrebljava priključak,
2. ozbiljno krši ugovor,
3. ne prilagodi djelovanje terminalne opreme važećim propisima u roku od 5 dana od prijema pismenog upozorenja ili nakon ponovnog uključenja neprilagođene terminalne opreme,
4. ne prilagodi izdržljivost svoje opreme potrebnom telekomunikacijskom prometu u roku od 30 dana od prijema pismene opomene,
5. ne izmiri dug iz ugovora o korištenju u roku od 20 dana od dana prijema računa,
6. ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi Tx Tv ili ovlašteni izvođač, ukoliko smetnje na mreži potiču iz priključne tačke na lokaciji korisnika, ni 5 dana po prijemu pismene opomene,
7. ukoliko dopušta i/ili se služi davanjem pristupa usluzi na upotrebu trećim licima,
8. korisnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja Tx Tv-a,

9. svojim upravljanjem ili obavještenjima uznemirava ili na drugi način ometa druge korisnike,
10. korisnik ne obavijesti Tx Tv o promjenama podataka koji utiču na međusobni ugovor, 5 dana nakon prijema pismenog upozorenja Tx Tv-a.

Sa prekidom ugovora na temelju odredbi iz ovog člana, prestaju međusobna prava i obaveze između Tx Tv-a i korisnika, osim za nepodmirene obaveze jer sa prekidom ugovora ostaje obaveza korisnika za plaćanje korištenja (pretplate) za izabranu uslugu do dana isključenja.

Raskidanje ugovora

Korisnik može pismeno raskinuti ugovor nakon isteka perioda obavezne primjene ugovora. Otkazivanje ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljeno lično, faxom ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje ugovor. Tx Tv zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procijeni da zahtjev nije validan isti će odbiti.

Otkaz ugovora stupa na snagu istekom perioda obavezne primjene ugovora ili danom dostavljanja otkaza.

Prijem otkaza se dokazuje povratnicom ili ukoliko je otkaz lično predat, prijemnim pečatom na pismu otkaza.

Prekid korisničkog odnosa odnosno pristupa internetu ima za posljedicu i prekid vršenja usluga fiksne telefonije.

Bilo koja od ugovornih strana može, u slučaju kršenja obaveza iz ugovora koji su materijalno dokazivi, otkazati međusobni ugovor u pismenom obliku bez otkaznog roka, ukoliko se strane pismeno ne dogovore drugačije.

Korisnik je dužan u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora.

Ukoliko korisnik onemogućiti da Tx Tv izvede isključenje dužan je do dana realizovanja isključenja izmiriti svoje obaveze kao da je priključen.

Korisnik je dužan da najkasnije u roku od 7 dana od dana raskida ugovora izvrši povrat cjelokupne opremu koju je za pružanje usluga obezbijedio Tx Tv. Ukoliko korisnik u određenom roku ne vrati opremu koju je po ugovoru primio za korištenje usluga, u neoštećenoj i originalnoj ambalaži, uključujući i svu prateću dokumentaciju, te neoštećenu naljepnicu serijskog broja, odnosno bar koda, dužan je nadoknaditi tržišnu vrijednost opreme.

Nakon raskida ugovora, ugovorne strane su dužne izmiriti međusobne obaveze u roku od 7 dana od dana raskida ugovora.

Cijene, obračun i plaćanje obaveza

Cijene osnovnih i dodatnih usluga i njihovo priključenje utvđuju se cjenovnikom. Cijene su bazirane na troškovima uspostavljanja, održavanja i upravljanja sistemom za pružanje usluga.

Obračun troškova vrši se u skladu sa ugovorom od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova, koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora. Svaka promjena koja se tiče prestanka pružanja usluga obračunava se sa danom prestanka pružanja usluga.

Cijena poziva određuje se prema dužini trajanja poziva, zonalnoj udaljenosti i vremenskom periodu kada je poziv ostvaren, osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano. Obračunski period za pretplatu i ostvareni saobraćaj je jedan mjesec. Tx Tv zadržava pravo izmjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku. Cijene usluga se mijenjaju u skladu sa promjenama cjenovnika. Tx Tv obavještava korisnika o promjeni cjenovnika u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na web stranici www.txtv.ba. Nove cijene počinju važiti 30 dana nakon javne objave izmjene cjenovnika.

Korisnik je odgovoran za korištenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korištene preko pristupa uslugama, bez obzira na to ko ih je koristio.

Tx Tv izdaje račune za ispostavljene usluge najkasnije do 10-og u mjesecu, za protekli mjesec, u skladu sa cijenama i odredbama cjenovnika. Tx Tv izdaje račun koji obavezno sadrži sljedeće elemente:

1. obračunski period-razdoblje;
2. priključna taksa;
3. vrsta i iznos svih mogućih drugih jednokratnih plaćanja u obračunskom razdoblju za koje se izdaje račun;
4. mjesečna pretplata;
5. vrsta i iznos svih mogućih drugih mjesečnih plaćanja;
6. broj poziva, trajanje poziva, broj obračunskih jedinica podjeljen na : domaće pozive, međunarodne pozive, pozive u javne komunikacijske mreže;
7. vrsta i iznos za druge obavljene usluge;
8. ukupan iznos računa;
9. rok plaćanja;
10. napomenu da se račun ujedno smatra i opomenom ukoliko se isti ne plati u roku od 10 dana od dana izdavanja računa.

Priključak se obračunava sa danom potpisivanja ugovora. Pretplata se obračunava mjesečno. Obavljeni pozivi i dopunske usluge se obračunavaju mjesečno u sljedećem mjesecu nakon korištenja usluga, u skladu sa cjenovnikom. Za obračun poziva i usluga se upotrebljavaju podaci dobiveni iz sistema Tx Tv-a. Moguća odstupanja u evidenciji prometa internog tarifnog sistema korisnika od evidencije Tx Tv-a ne utiču na obračun.

Korisnik može pismeno, faksom ili ličnim dolaskom naručiti detaljni ispis obračuna pruženih usluga za tekuće obračunsko razdoblje. Ispis se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

Korisnik može zahtijevati da mu Tx Tv besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive. Raščlanjen račun korisnik može zahtijevati za protekli mjesec ili za određeno razdoblje, najviše 3 mjeseca unaprijed.

Zahtjev za protekli mjesec je potrebno predati u pismenoj formi 15 dana po prijemu računa za protekli mjesec. Korisnik obično detaljni izvještaj prima u elektronskom obliku. Tx Tv se sa korisnikom dogovora o slanju raščlanjenog računa u printanoj formi, ukoliko je namjena dobivenih podataka u printanoj formi primjerenija i ekonomski opravdanija.

Korisnik mora platiti račun u roku od 10 dana nakon ispostavljanja računa, odnosno do dana označenog na računu, osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano ili je drugim zakonskim propisom određeno drugačije.

Ukoliko korisnik nije do 15-og u mjesecu primio račun za usluge koje su obavljene u prethodnom mjesecu, o tome je dužan obavijestiti Tx Tv, obzirom da se smatra daje račun primio dan nakon slanja računa.

Korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. Tx Tv je dužan korisnika koji kasni sa plaćanjem opomenuti (opomena može ići i na ispostavljenom računu) i ostaviti mu dodatni rok od 10 dana za izmirenje obaveza. U slučaju kašnjenja pri plaćanju, korisniku se mogu zaračunati zakonom propisane zatezne kamate.

Korisnik je dužan plaćati iznos mjesečne pretplate u cjelini i u slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja pristiglih obaveza ili privremenog isključenja zbog kršenja odredaba ugovora ili OUP. Ukoliko korisnik ne izmiri obaveze Tx Tv ima pravo da ga isključi sa mreže, ograniči upotrebu korisničkog paketa ili da raskine međusobni ugovor. Ponovno priključenje je moguće na zahtjev i trošak korisnika ali prethodno korisnik mora izmiriti sve zaostale i tekuće obaveze i pod uslovom da ugovor već nije raskinut.

Korisniku kojem je usluga uspostavljena poslije 15-og u mjesecu ne obračunava se pretplata za taj mjesec (mjesec u kojem je uspostavljena usluga).

Povrat neiskorištenih sredstava

Korisnik koji koristi usluge i korisničke pakete za koje je predviđeno plaćanje unaprijed može zatražiti povrat neiskorištenih a unaprijed plaćenih sredstava isključivo pismenim putem.

Tx Tv će izvršiti povrat neiskorištenog preplaćenog iznosa koji je veći od 10,00 KM samo u slučaju da je ugovor raskinut zbog nemogućnosti Tx Tv-a da pruži uslugu ili je korisnik raskinuo ugovor u toku prvog obračunskog perioda nakon stupanja ugovora na snagu.

Iznosi manji od 10,00 KM se ne vraćaju.

Ukoliko su zadovoljeni uslovi iz prethodnog stava Tx Tv korisniku vraća pretplaćeni iznos umanjen za iznos PDV-a u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva za povrat.

Prigovori na račun

Korisnik ima mogućnost, u slučaju neslaganja sa količinom ili vrstom usluge koje su mu zaračunate, da u roku od 8 dana po prijemu računa pošalje pismeni prigovor sa obrazloženjem na adresu operatera Tx Tv.

Ukoliko korisnik zahtijeva detaljni izvještaj osmodnevni rok počinje teći po prijemu detaljnog izvještaja. U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za odlučivanje ili je potrebno dodatno proučiti određene okolnosti, odnosno provjeriti dejstva koja bi mogla uticati na odluku, Tx Tv o tome obavještava korisnika koji je uložio prigovor, u roku od 8 dana po prijemu prigovora.

Prigovor ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

Tx Tv odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti zahtjev i najkasnije 8 dana od dana primanja zahtjeva pismeno obavještava korisnika o svojoj odluci.

Ukoliko Tx Tv odluči prihvatiti reklamaciju na izdani račun ili način obračunavanja, vrši povrat korisniku svih preplaćenih iznosa koji su predmet reklamacije. Tx Tv vrši povrat svih preplaćenih iznosa u roku od 15 dana nakon donošenja odluke.

Prigovori na postupke i odluke Tx Tv-a

Korisnik ima pravo uložiti pismeni prigovor na sve odluke i postupke Tx Tv-a, u roku od 15 dana od dana prijema sporne odluke ili učinjena postupka. Prigovor je pravovremen ukoliko je poslan poštom, preporučeno, zadnji dan isteka roka. Ukoliko rok ističe u subotu, nedjelju, praznik ili neradni dan, smatra se pravovremenim

ukoliko je uložena prvog narednog radnog dana. Tx Tv o prigovoru korisnika odlučuje na temelju prikupljene dokumentacije a može korisnika pozvati i na razgovor. Ukoliko Tx Tv u roku od 15 dana po prijemu prigovora ne donese odluku o istom, korisnik može uložiti prigovor RAK-u u skladu sa odredbama Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.

Promjena podataka

Korisnik se obavezuje da će o svakoj promjeni podataka obavijestiti Tx Tv pismenim putem, najkasnije 5 dana od dana nastanka promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještanja o promjenama padaju na teret korisnika. Tx Tv uvažava promjene od dana dospijeca pismenog obavještanja i uvažava ih u prvom sljedećem obračunu usluga, nikako promjenu ne obračunava unazad.

Objava u telefonskom imeniku

Tx Tv objavljuje u telefonskom imeniku prezime i ime, odnosno firmu korisnika ili njegovu organizacijsku jedinicu, broj telefona i adrese onih korisnika koji se tome ne protive. U telefonskom imeniku se na osnovu zahtjeva može objaviti i djelatnost, akademski, naučni ili stručni naziv naručioca.

Podaci se objavljuju i u narednim izdanjima telefonskog imenika, osim u slučaju kada se korisnik pismeno izjasni da ne želi daljnje objavljivanje.

Odgovornost za štetu

Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzrokovala i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani. Odgovorna strana dužna je naknaditi štetu u dokazanom stvarnom iznosu, koji se ograničava na iznos od 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, ukoliko se ne radi o ozbiljnom nemaru ili namjernoj šteti.

Tx Tv ne odgovara za bilo kakve gubitke, oštećenja, otuđenja ili promjene opreme i podataka koje korisnik posjeduje, šalje, prima, prosljeđuje ili čuva u okviru privatne ili javne mreže.

Tx Tv ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa ugovorenim uslugama, ukoliko se pristup vrši preko infrastrukture koja je pod nadzorom i upravljanjem trećih lica.

Po priznanju korisnika ili kada Tx Tv dokaže štetu koja mu je nanesena zbog krivice korisnika, korisnik je dužan u roku od 15 dana uplatiti odgovarajući iznos na račun Tx Tv-a, u skladu sa uslovima koji su određeni ugovorom i OUP. Po priznanju Tx Tv-a ili kada korisnik dokaže da mu je nanesena šteta zbog krivice Tx Tv-a, iznos štete koji je ograničen do visine 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, upotrijebiće se za plaćanje Tx Tv-ovih potraživanja od korisnika. Ukoliko ne postoje potraživanja Tx Tv-a prema korisniku ili iznos nije dovoljno velik za pokriće štete, Tx Tv iznos štete oduzima od iznosi koji je korisniku obračunat za ugovorene usluge u prvom prethodnom obračunskom periodu. Ukoliko ni taj iznos nije dovoljan za poravnanje štete preostali dio iznosa se najkasnije do prvog sledećeg razdoblja obračunavanja uplaćuje na račun korisnika, u skladu sa ograničenjima koja su određena ugovorom.

Ukoliko se ugovor raskine prije plaćanja iznosa štete, Tx Tv plaća preostali dio iznosa štete uplatom na bankovni račun korisnika, najkasnije 15 dana po okončanju pružanja usluga.

Odgovornost i viša sila

Tx Tv nije odgovoran ako dođe do prekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenja brzine prenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje Tx Tv nije mogla spriječiti, otkloniti ili izbjeći.

Tx Tv ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa mreži Tx Tv-a i internetu. Tx Tv nije odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano neispunjavanjem obaveza korisnika prema operateru koji pruža usluge priključenja na mrežu Tx Tv-a, sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom.

Tx Tv neće biti odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole Tx Tv-a i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste Tx Tv-a. Tx Tv se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti korisnika na najbrži i najefikasniji način. Po prestanku djelovanja više sile dužan je da, u najkraćem mogućem vremenskom roku, nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru.

Tx Tv ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada usluga nije dostupna zbog:

- a) prestanka snadbijevanja električnom energijom sve dok traje prekid. Nakon ponovne uspostave usluge može biti potrebno ponovo namjestiti ili prekonfigurirati opremu potrebnu za povezivanje.
- b) prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid.
- c) prekida ili prevelikog šuma na pristupnoj mreži ukoliko prekid nije nastao zbog krivice Tx Tv-a.

Ostale odredbe

Sve odredbe se tumače u skladu sa namjenom zbog koje je ugovor sklopljen.

Ukoliko neke odredbe ugovora postanu nevažeće zbog dopuna zakona ili propisa ovlaštenih državnih organa ili zbog odluke obiju ugovornih strana, to ne utiče na valjanost drugih odredaba iz ugovora. Ugovorne strane se obavezuju da će nevažeće odredbe uskladiti bez nepotrebnih zakašnjenja.

Komunikacija između ugovornih strana

Odgovornost za komunikaciju među ugovornim stranama uvijek snosi pošiljalac ukoliko ugovorom nije drugačije određeno zakonom.

Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati pismeno i usmeno, putem emaila, faxesa i objavom na web stranici <http://www.txtv.ba>.

Obavještenja o dejstvima koja će biti posljedica uvažavanja bilo kakvih pravnih zahtjeva jedne ugovorne strane drugoj ugovornoj strani se dostavljaju pismeno ili na neki drugi dokumentirani način (putem faksu uz potvrdu o isporuci bez grešaka, pismom uz potvrdu o prijemu) i na adresu zastupnika druge strane. Sadržaj komunikacije mora biti takav da se druga ugovorna strana može brzo i učinkovito odazvati. Prilikom pregovora o zahtjevima može se pozivati samo na komunikacije koje imaju oblik koji određen ovim stavom. Odluke iz ovog stava se ne odnose na slanje računa i opomena.

Završne odredbe

Tx Tv zadržava pravo izmjene i dopune odredaba ovih opštih uslova. Tx Tv obavještava korisnika o izmjenama i dopunama odredaba opštih uslova u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojoj web stranici <http://www.txtv.ba>. Promjene stupaju na snagu 30 dana nakon javne objave izmjena i dopuna.

Izmjena i dopuna odredaba opštih uslova ne utiče na one ugovore ili dijelove ugovora za koje teče otkazni rok. Ugovorne strane će moguće sporove rješavati sporazumno. U slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno niti je rješavanje spora u nadležnosti RAK-a, za rješavanje sporova nadležan je Općinski sud u Tuzli.

Opšti uslovi poslovanja pružanja fiksnih telefonskih usluga društva Tx Tv d.o.o. Tuzla stupaju na snagu 30 dana nakon objave.

Opšti uslovi poslovanja su dostupni na web stranici <http://www.txtv.ba>.

Tuzla, 31.07.2013. godine

Direktor
Bešić Sabahudin