

Na osnovu Statuta TEAM Consulting d.o.o. i na osnovu Pravila 69/2013 Regulatorne agencije za komunikacije o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktor društva donosi akt:

## **OPĆI USLOVI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA**

### **I UVODNE ODREDBE**

#### **1. Predmet**

##### **Član 1.**

Općim uslovima poslovanja za pružanje telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Uslovi), uređuju se pravni odnosi između TEAM Consulting d.o.o. (u daljem tekstu: TEAM Consulting), kao pružaoca telekomunikacionih (u daljem tekstu: TK) usluga, sa jedne strane, i korisnika TK usluga TEAM Consultinga (u daljem tekstu: usluga) sa druge strane, u vezi sa pružanjem, odnosno korištenjem usluga.

Uslovi sadrže Opće uslove, čiji je predmet utvrđivanje pravila pružanja koja su zajednička za sve vrste usluga, koje pruža TEAM Consulting, u smislu prethodnog stava.

Uslovi za pružanje pojedinačne usluge se utvrđuju Opisom usluga i Cjenovnikom usluga TEAM Consultinga (u daljem tekstu: Cjenovnik).

#### **2. Značenje pojmova i skraćenica**

##### **Član 2.**

1. TK mreža (Telecommunications Network): označava prijenosne sisteme i, u slučajevima na koje se to odnosi, opremu za komutiranje i usmjeravanje poziva, te druga sredstva koja omogućavaju prijenos električnog signala putem žice, optičkih kablova, radijskim ili bilo kojim drugim elektromagnetnim putem, uključujući ali se ne ograničavajući na satelitske mreže kao i fiksne i mobilne zemaljske mreže;
2. Javna TK mreža (Public Telecommunications Network): označava TK mrežu koja se u potpunosti ili uglavnom koristi za pružanje javnih TK usluga;
3. APN (Access Point Name): ime pristupne tačke;
4. Internet: je globalna mreža koja međusobno povezuje veliki skup različitih mreža putem zajedničkog protokola;
5. Javna mreža za prijenos podataka (Public Data Network): je javna TK mreža koja omogućava prijenos podataka komutacijom paketa;
6. Pristupna mreža (Access Network): je bilo koji dio TK sistema koji omogućava prijenos električnog signala od lokacije korisnika do najbližeg čvorišta TEAM Consultinga;
7. Operator telekomunikacija: označava javna ili privatna tijela, kao i podružnice pod njihovom kontrolom, kojima je dodijeljena dozvola za uspostavljanje javne TK mreže, odnosno pružanje TK usluga;
8. Agencija: označava Regulatornu agenciju za komunikacije Bosne i Hercegovine;
9. Pružalac Internet usluga (ISP - Internet Service Provider): označava operatora telekomunikacija koji je ovlašten od RAK da pruža internet usluge;
10. Korisnik (User): označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva javnu TK uslugu;
11. Terminalna oprema (Terminal Device): označava bilo koji vid opreme koju je neophodno obezbijediti na strani korisnika. Terminalna oprema može biti obezbijeđena od strane TEAM Consultinga i/ili korisnika;
12. Korisnički uređaj: označava TK opremu koju Korisnik/korisnik obezbijeđuje u svrhu korištenja TK usluga;

13. Završna tačka mreže (Network Termination Point): označava odgovarajuću terminalnu opremu instaliranu na lokaciji najbližoj Korisniku;
14. Međupovezivanje(Interconnection): je specifična vrsta pristupa koja se primjenjuje za fizičko i logičko povezivanje javnih mrežnih operatora sa ciljem omogućavanja korisnicima jednog operatora da komuniciraju sa korisnicima istog ili drugog operatora, ili da pristupaju uslugama koje pruža drugi operator;
15. TK usluge (Telecommunications Services): označavaju usluge koje se obično pružaju uz naknadu, a koje se sastoje u cjelini ili uglavnom u prenošenju signala putem TK mreže.
16. Javna TK usluga (Public Telecommunications Service): označava TK uslugu koja je dostupna javnosti;
17. Pristupna brzina (Access Rate): označava maksimalan broj bita koje terminalna oprema na strani korisnika može slati (primati) u TK mrežu u jednoj sekundi vremena;
18. Propusni opseg (Bandwidth): označava maksimalan broj bita koji se mogu procesuirati u jednoj sekundi;
19. Autorizacija: označava proces kojim se provjerava validnost svakog Korisnika koji ostvari konekciju na bilo koji čvor TK mreže;
20. Korisničko ime (User Name): je skup alfanumeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i cifre) određene dužine, koji jednoznačno predstavljaju svakog Korisnika odgovarajućih usluga TEAM Consultinga u interakcijama sa sistemom;
21. Lozinka (Password): je skup znakova (slova engleskog alfabeta, cifre i specijalni znaci npr. #) koja predstavlja najvažniji element autorizacije pristupa na sistem TEAM Consultinga. Velika i mala slova se različito interpretiraju;
22. Domen (Domain): označava logično i jedinstveno ime kojim je na Internet mreži predstavljen Korisnik ili grupa Korisnika. Sastoji se od određenog broja slova engleskog alfabeta i cifara;
23. DNS (Domain Name System): označava Servis/Server koji obezbjeđuje prevođenje logičkih, decimalnih IP adresa u odgovarajuća imena domena (i obrnuto) sa ciljem olakšanog pronalaska odgovarajućeg sadržaja i/ili korespondenata na Internet mreži;
24. IP adresa (IP Adress): označava 32 bitnu ili 128 bitnu adresu organizovanu u oktete, međusobno odvojene tačkama;
25. Virtualni krug (Virtual Circuit - VC): označava jednu dvosmjernu, zaštićenu, logičku konekciju koja povezuje samo dvije udaljene korisničke lokacije kroz javnu mrežu za prijenos podataka;
26. Virtualna privatna mreža (VPN - Virtual Private Network): označava skup zaštićenih logičkih konekcija između udaljenih korisničkih lokacija realizovanih korištenjem samo jednog dijela instaliranih resursa javne TK mreže;
27. Zagarantovani propusni opseg (CIR - Committed Information Rate): je prosječna dozvoljena količina podataka na ulazu određenog stalnog virtualnog kruga za koju mreža garantuje da će biti i isporučena na izlazu tog virtualnog kruga u normalnom režimu rada;
28. Povišeni propusni opseg (EIR - Excess Information Rate): je broj bita izvan zagarantovanog propusnog opsega koji još uvijek može biti prihvaćen od strane javne podatkovne mreže, ali se ne garantira njihova isporuka na drugom kraju virtualnog kruga;
29. Tehničko rješenje: predstavlja način tehničke realizacije TK usluge;
30. Statička IP adresa: predstavlja trajno rezervisanu IP adresu, iz skupa javnih IP adresa dodijeljenih na administriranje TEAM Consultingu, koja se neizmijenjena pridružuje pojedinačnom korisniku prilikom svakog njegovog pristupa javnoj TK mreži;
31. Dinamička IP adresa: predstavlja privremeno rezervisanu IP adresu, iz skupa javnih IP adresa dodijeljenih na administriranje TEAM Consultingu, koja se pridružuje pojedinačnom korisniku sa drugom vrijednošću prilikom svakog njegovog pristupa javnoj TK mreži;

## **II Opšti uslovi**

### **1. Osnovni principi pružanja usluga**

#### **Član 3.**

TEAM Consulting pruža usluge svim korisnicima pod jednakim uslovima u pogledu dostupnosti, kvaliteta i cijene usluga.

Transparentnost Uslova, Cjenovnika i Opisa usluga se postiže na sljedeće moguće načine:

- Obaveznim javnim objavljivanjem Uslova, Cjenovnika i Opisa usluga na službenoj web stranici TEAM Consultinga i na prodajnom mjestu;
- Kontinuiranim informisanjem korisnika putem utvrđenih kanala komunikacije za prodaju usluga ili u sklopu aktivnosti marketinga.

Komunikacija između TEAM Consultinga i korisnika se ostvaruje utvrđenim kanalima komunikacije za prodaju i marketing, a može se ostvarivati i elektronskim putem, izuzev ukoliko korisnik izričito ne izjavi protivljenje ovom modelu komunikacije.

U cilju pravovremenog i tačnog informisanja korisnika o svim aspektima pružanja/korištenja usluga obezbjeđena je podrška korisnicima, što podrazumijeva niz aktivnosti i radnji, koje se u TEAM Consultingu poduzimaju putem prodajnih mjesta, kontakt centra, tehničkih službi, ovlaštene web stranice, pošte ili na drugi način.

U postupku ugovaranja pružanja/korištenja usluga i realizaciji ugovora, TEAM Consulting i korisnik usluga će poštovati načelo savjesnosti i poštenja. Ugovorne strane se ne mogu pozivati na bilo koju odredbu Uslova, čija primjena bi bila protivna ovom načelu.

TEAM Consulting zadržava pravo da uslovi pružanje usluge ugovaranjem količine saobraćaja ili njegovog novčanog izraza, uplatom akontacije, depozita ili davanjem od strane Korisnika drugog sredstva obezbjeđenja plaćanja u korist TEAM Consultinga.

TEAM Consulting zadržava pravo poduzimanja aktivnosti odnosno mjera i sankcija u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, iako to nije eksplicitno utvrđeno u Uslovima, u svim situacijama kada ustanovi da se radi o neuobičajeno uvećanoj potrošnji, ili postoji osnovana sumnja da bi se moglo raditi o zloupotrebi, iz kojeg osnova može nastati šteta za TEAM Consulting i korisnike (privremena isključenja, traženje obezbjeđenja plaćanja, ispostavljanje vanredne fakture).

Podaci i informacije koje pribavi o korisnicima u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, TEAM Consulting će koristiti za svoje potrebe i u zakonom dopuštenu svrhu.

Sve informacije nastale ugovornim odnosom smatraju se poslovnom tajnom i ne smiju se davati trećoj osobi bez odobrenja ugovorenih strana. TEAM Consulting se obavezuje da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti tajnost podataka, poruka i dokumenata sa kojima raspolaže korisnik. TEAM Consulting neće odgovarati za sigurnost i tačnost podataka i drugih informacija koje su korisniku dostupne prilikom korištenja TK usluge. TEAM Consulting ne odgovara za eventualnu povredu privatnosti i štetu koja može nastati korištenjem TK usluga.

Informacije o korisnicima, koje ne spadaju u javne, u smislu pozitivnih zakonskih propisa, kao i podaci o eventualnom izvršiocu zloupotrebe, u smislu ovih Uslova, naročito ako je zloupotreba

kvalifikovana kao uznemiravanje, mogu biti prezentovani ili dostavljeni isključivo na zahtjev sudskih i drugih ovlaštenih organa.

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 osim u slučajevima zloupotrebe koja ugrožava funkcionalnost javne telekomunikacione mreže.

Sve nepravilnosti koje korisnik uoči, a pretpostavi da može biti do TEAM Consultinga ima pravo da uputi prigovor TEAM Consultingu prismo, putem maila ili telefonski.

TEAM Consulting je dužan da u razumnom roku odgovori na prigovor korisnika.

Svi eventualno nastali sporovi nastojaće se riješiti vansudski.

#### **Član 4.**

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

TEAM Consulting je dužan na temelju posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom pogodnih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni i protuzakoniti, a posebice ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava protuzakonito on-line kockanje, šire računalni virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju osobni podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protupravna uporaba računalnih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

## **2. Radno vrijeme**

#### **Član 5.**

Radno vrijeme raspoloživosti TK kapaciteta TEAM Consultinga je 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

Radno vrijeme organizacionih jedinica TEAM Consultinga je svaki radni dan od 8.30 do 17.00 sati.

Radno vrijeme rada dežurnih tehničkih službi za otklanjanje kvarova 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

## **3. Identifikacija korisnika**

#### **Član 6.**

U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika, TEAM Consulting prihvata sljedeće identifikacione dokumente:

1. Za fizička lica, na uvid, alternativno:
  - Lična karta
  - Pasoš
  - Vozačka dozvola
2. Za pravna lica, kumulativno:
  - Rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđeni registar
  - Uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacionim brojem
  - Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke

3. Za strana fizička lica, na uvid, kumulativno:
  - Pasoš
  - Prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili lična karta stranca
4. Za strana predstavništva, kumulativno:
  - Dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa
  - Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke

#### **Član 7.**

Pored identifikacionih dokumenata, u skladu sa prethodnim članom, fizičkim licima se na uvid može zatražiti i CIPS-ov dokument "prijava prebivališta", prilikom prvog ugovaranja pružanja/korištenja usluga sa TEAM Consultingom.

#### **Član 8.**

Korisnik je saglasan da TEAM Consulting može kod nadležnih institucija/organa, provjeriti identitet i lične podatke korisnika, njegovu platežnu sposobnost, kao i podatke u vezi sa odabranim načinom plaćanja usluga, odnosno ukupni bonitet korisnika.

#### **Član 9.**

Ako zaposlenik TEAM Consultinga posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja te isprave, može odgoditi izvršenje radnje za koju je bilo potrebno dokazivanje identiteta, do nesumnjivog utvrđivanja identiteta, a najdalje 15 dana.

#### **Član 10.**

Korisnik je dužan, na odgovarajući način, izvijestiti TEAM Consulting o bilo kakvoj promjeni ličnih i identifikacionih podataka navedenih u zahtjevu, odmah, a najkasnije 15 dana od nastale promjene, u protivnom, ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa korisnikom, smatraće se da je dostavljanje ukupne pošte, od strane TEAM Consultinga, uredno izvršeno.

#### **Član 11.**

Korisnik može svoja prava u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, ostvarivati i posredstvom punomoćnika, u koju svrhu je potrebno dostaviti kao dokaz original ili ovjerenu kopiju generalne ili specijalne punomoći, u kojoj je precizno naveden obim ovlaštenja u vezi sa konkretnom uslugom.

U slučaju otkazivanja punomoći, korisnik je obavezan o tome obavijestiti TEAM Consulting pismenim aktom, u protivnom, postupanja punomoćnika bez ili u prekoračenju ovlaštenja, ne predstavljaju odgovornost TEAM Consultinga.

#### **Član 12.**

Prava korisnika

- a) Osnovna prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga su pristup svakoj javnoj ponuđenoj i tehnički dostupnoj telekomunikacijskoj usluzi, pod uslovom da su zadovoljeni svi opći i posebni preduslovi za korištenje takve usluge.
- b) Pristup tehnički dostupnoj usluzi mora biti osiguran u najkraćem mogućem roku.
- c) Slobodan odabir operatera javne telekomunikacijske usluge kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge.

- d) Neograničen pristup svakom drugom korisniku putem takve usluge, osim u slučaju zloupotreba i zlonamjernih poziva i u slučaju ugrožavanja funkcionalnosti javnih telekomunikacijskih mreža.
- e) Transparentnost ulsova pružanja usluge, kao i svih primjenjenih tehničkih mjera ograničenja usluge izuzev ako je zakonom ili propisom donesenim na osnovu zakona drugačije propisano.
- f) Otkaz korištenja usluge u razumnom roku.
- g) Mogućnost prigovora operateru javne telekomunikacijske usluge na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluga,
- h) Mogućnost obračanja Agenciji s pritužbom u vezi sa javnim telekomunikacijskom uslugom, u skladu sa posebnim uslovima Agencije,
- i) Mogućnost pokretanja tužbe pred sudom protiv opretera javne telekomunikacijske usluge.

#### **4. Osnovna podjela usluga**

##### **Član 13.**

Sve usluge, čije pružanje/korištenje omogućava TEAM Consulting, u skladu sa ovim Uslovima, utvrđene su u Cjenovniku i Opisu usluga, u skladu sa dozvolama/licencama dodijeljenim TEAM Consultingu od strane Regulatorne agencije za komunikacije (u daljem tekstu: Agencija) i Porezne uprave FBiH.

##### **Član 14.**

U skladu sa dodijeljenim licencama od strane Agencije, te Porezne uprave FBiH, sve usluge su grupisane na sljedeći način:

- Internet usluge
- Hosting usluge
- Web usluge
- Fiskalizacija

##### **Član 15.**

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

Davanje pristupa Internetu drugom ISP-u na principima veleprodaje, radi dalje preprodaje Internet usluge u maloprodaji, vrši se sukladno pravilima o obnašanju djelatnosti javnog mrežnog operatera.

##### **Član 16.**

TEAM Consulting će u okviru svoje Internet usluge nuditi korisnicima mogućnost korištenja email adresa koje neće ovisiti od bilo kojeg drugog paketa usluga za koje je sačinjen ugovor između TEAM Consulting i korisnika, i koja će se nuditi po razumnoj cijeni koja ne prelazi uobičajenu cijenu jedne personalizirane email adrese u međunarodnoj ponudi.

Korisnik koji je zaključio ugovor sa TEAM Consultingom o korištenju Internet usluge ima pravo u slučaju raskida ugovora nastaviti korištenje email adresa. O tom korištenju zaključuje se poseban ugovor.

## **5. Cijena usluga**

### **5.1. Opće odredbe**

#### **Član 17.**

Cijene usluga TEAM Consultinga se utvrđuju Cjenovnikom.

Cijene usluga utvrđene Cjenovnikom su javne. Obavezu da Cjenovnik učini dostupnim korisnicima usluga, TEAM Consulting ispunjava objavljivanjem Cjenovnika na službenoj web stranici i omogućavanjem uvida korisniku, prije i poslije zaključenja Ugovora.

Cjenovnik minimalno sadrži naziv, jedinicu mjere i cijenu usluge, kao i oznaku tehnološke cjeline kojoj usluga pripada.

Cijena usluga u Cjenovniku je iskazana bez poreza. Porez na cijenu usluge će se dodati u fazi obračuna, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima.

Obračunski period je jedan kalendarski mjesec.

Obračun korištenja ugovorenih usluga započinje datumom priključenja opreme Korisnika i/ili aktiviranja usluge.

Obračun drugih eventualnih obaveza Korisnika, u vezi sa realizacijom zahtjeva i uključenjem usluge, izvršiće se prema predračunu i konačnom obračunu troškova, na osnovu utroška materijala i drugih kalkulativnih elemenata cijene, prema ispostavljenim radnim nalogima.

Cijena usluge zavisi od vrste usluge, a može obuhvatati: cijenu pristupa mreži/priključak, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate/naknade, cijenu zakupa, cijenu ostvarenog TK saobraćaja i druge naknade, u skladu sa Cjenovnikom.

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

### **5.2. Cijena pretplate/naknade**

#### **Član 18.**

Pretplata/naknada se naplaćuje mjesečno, počev od dana uključenja opreme Korisnika u cilju korištenja usluge, zajedno sa izvršenim obračunom za obračunski period.

U cijenu pretplate/naknade može biti uključena i određena količina saobraćaja, što se utvrđuje u Cjenovniku.

U slučaju privremenog isključenja na zahtjev ili krivicom Korisnika, Korisnik je obavezan plaćati pretplatu/naknadu po cijeni utvrđenoj u Cjenovniku.

U slučaju privremenog isključenja zbog radova na rekonstrukciji i proširenju TK mreže kao i otklanjanja smetnji u TK mreži, pretplata se ne plaća.

U slučaju trajnog isključenja na zahtjev Korisnika, pretplata se naplaćuje do dana kada je terminalna oprema isključena sa TK mreže.

U slučaju trajnog isključenja krivicom Korisnika, pretplata se naplaćuje do posljednjeg dana utvrđenog roka privremenog isključenja, koji prethodi trajnom isključenju.

Ukoliko se, na zahtjev ili krivicom korisnika, trajno isključuje usluga u čiju cijenu mjesečne naknade je uključena novčana vrijednost tarifnog paketa ili određena količina saobraćaja, obračun mjesečne naknade će se izvršiti na način utvrđen Cjenovnikom.

## **6. Ispostavljanje računa**

### **Član 19.**

Dužničko – povjerilački (DPO) odnos između TEAM Consultinga i korisnika, u vezi sa pruženom/korištenom uslugom, nastaje prvog dana obračunskog perioda (prvog dana u mjesecu).

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

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

TEAM Consulting može korisniku usluge ponuditi račun u elektronskom obliku.

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

Cijena usluge je 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 neovisi o stvarnom utrošku.

Korisnik je dužan platiti račun u roku od 7 dana od prijema računa.

U slučaju da Korisnik ne izvrši plaćanje po ispostavljenom računu, TEAM Consulting će poslati korisniku prvu opomenu za neplaćanje. Ako se ne izmiri dug u razumnom roku, TEAM Consulting će poslati drugu opomenu pred isključenje. Ukoliko dođe do isključenja korisnika zbog neplaćanja, TEAM Consulting će podnijeti tužbu nadležnom sudu za prinudnu naplatu dugovanja.

Prije pokretanja postupka sudske naplate duga, TEAM Consulting može dostaviti Korisniku opomenu pred utuženje, kao poseban pismeni akt, u cilju pokušaja rješavanja spora mirnim putem.

### **Član 20.**

TEAM Consulting će na zahtjev korisnika pružiti korisniku detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period.

Detaljan ispis računa u elektronskom i štampanom obliku obliku TEAM Consulting će korisniku osigurati bez naknade.



## **7. Kvalitet usluga**

### **Član 21.**

TEAM Consulting pruža usluge po kvalitetu u skladu sa uputstvima i pokazateljima kvaliteta usluga i metoda mjerenja, koje utvrđuje Agencija, odnosno TEAM Consulting, na osnovu saglasnosti Agencije.

Usluga je pružena u skladu sa ugovorenim ako:

- odgovara opisu kojeg je dao TEAM Consulting,
- odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi,
- 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
- pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davaoc usluge u skladu sa međunarodnim standardima.

Minimalna brzina interneta koju TEAM Consulting pruža svojim korisnicima može imati maksimalno odstupanje od 20% od ugovorene, odnosno deklarirane brzine interneta.

Neće se smatrati da TEAM Consulting nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklariranog 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 TEAM Consulting ne može uticati, pod uslovom da je TEAM Consulting o tome upoznao korisnika.

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

### **Član 22.**

TEAM Consulting utvrđuje mjesta i uzrok smetnji i kvarova u svom sistemu te preduzima mjere za njihovo otklanjanje, pri čemu posebno vodi računa o brzini otklanjanja smetnji i kvarova.

TEAM Consulting posebno vodi računa o brzini otklanjanja kvarova i smetnji kod posebnih kategorija korisnika kao što su: starija i/ili lica s invaliditetom koja žive u stanu ili kući, domovi za starije i sl.

TEAM Consulting će sve smetnje i kvarove otkloniti odmah, a najkasnije u roku od 24 sata.

## **8. Umanjenje pretplate**

### **Član 23.**

Korisnik ostvaruje pravo na umanjenje mjesečne pretplate, zbog prekida u pružanju usluge za koji odgovara TEAM Consulting, i to za svaki započeti dan prekida usluge korisniku usluge će se sljedeći račun proporcionalno umanjiti za cijeli dan.

Ni pod kojim uslovima šteta koju je TEAM Consulting eventualno prouzročio korisniku, ne može biti veća od iznosa koji je korisnik platio TEAM Consultingu.

Ukoliko je u vezi sa pružanjem/korištenjem usluge između korisnika i TEAM Consultinga ugovoren poseban režim održavanja, sva prava i obaveze, uključujući i pravo iz prethodnog stava, ostvaruju se u skladu sa zaključenim ugovorom.

Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, TEAM Consulting će na zahtjev i po izboru korisnika:

- Razmotriti prigovor ili reklamaciju,
- Ako je primjenjivo uslugu ponovo obaviti odnosno izvršiti, ili
- Umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta,
- Izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge.

## **9. Informisanje korisnika**

### **Član 24.**

TEAM Consulting obavještava svoje korisnike na jasan i pristupačan način o ponuđenim uslugama, posebno o cijenama, uslovima pružanja, načinu upotrebe i uslovima korištenja.

TEAM Consulting obavještava korisnike o radovima koje će poduzimati u TK mreži, a koji mogu dovesti do prekida i/ili smetnji u pružanju usluga.

Obavještenja koje se odnose na prethodni stav, objavljuju se putem web strane i pismeno, u pravilu, 24 sata prije početka radova.

## **10. Promjena podataka o korisniku**

### **Član 25.**

Pod promjenom podataka o korisniku podrazumijeva se promjena imena, prezimena, naziva pravnog lica i slično, čija posljedica nije promjena ličnosti/pravnog subjektiviteta korisnika.

Promjena podataka o korisniku vrši se na osnovu podnesenog pismenog zahtjeva korisnika uz obavezu prilaganja validnog dokaza o izvršenim promjenama, a realizuje se ažuriranjem podataka u korisničkoj aplikaciji na svim nivoima.

## **11. Terminalna oprema**

### **Član 26.**

TEAM Consultinga zadužuje korisnika terminalnom opremom, a u cilju uspostave TK mreže. Korisnik je dužan čuvati opremu, te omogućiti ovlaštenim licima TEAM Consultinga pristup TK opremi radi obavljanja TK radova, pregleda ispravnosti, otklanjanja smetnji na TK mreži i kontrolu namjenskog korištenja terminalne opreme.

U slučaju kvara, krađe ili oštećenja terminalne opreme koja je korisniku data na korištenje, a ukoliko on nije direktno uticao na kvar, krađu ili oštećenje niti je istu mogao spriječiti, troškove zamjene ili popravke opreme snosi isključivo operater. U suprotnom je korisnik dužan snositi troškove za nabavku iste.

Ukoliko dođe do isključenja korisnika zbog neplaćanja, operater će podnijeti tužbu nadležnom sudu za prinudnu naplatu dugovanja, te ispostaviti račun korisniku za opremu koja mu je data na korištenje ukoliko je korisnik nije sam vratio ili omogućio operateru da je preuzme.

## **12. Zahtjevi**

### **Član 27.**

Komunikacija između korisnika i TEAM Consultinga, u vezi sa ugovaranjem pružanja/korištenja usluga, realizacije ugovora i rješavanja sporova s tim u vezi, započinje u TEAM Consultingu dostavljanjem Zahtjeva.

Zahtjev za pružanje usluga se, u pravilu, podnosi u pismenom obliku, e-mailom, fax-om, lično u prostorije TEAM Consultinga, na važećem obrascu.

Obrazac Zahtjeva je kreiran tako da omogućava unos svih podataka potrebnih za identifikaciju korisnika i usluge čije pružanje/korištenje se zahtjeva.

### **Član 28.**

Zahtjev se obavezno potpisuje i/ili ovjerava od strane korisnika.

Korisnik je obavezan uz Zahtjev priložiti identifikacione dokumente, u skladu sa Uslovima.

Zahtjev korisnika za pružanje/korištenje osnovne usluge, koji nije podnesen na propisanom obrascu, može biti prihvaćen od strane TEAM Consultinga ukoliko je ovjeren i/ili potpisan od strane korisnika, u kome je neopozivo izražena volja korisnika za korištenje određene usluge, koji sadrži sve podatke potrebne za potpunu identifikaciju korisnika i usluge čije pružanje/korištenje se zahtjeva, a naročito:

- 1) Ime i prezime, adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica
- 2) broj lične karte / ID / PDV broj
- 3) Vrstu telekomunikacione usluge koja se ugovara,
- 4) Cijenu usluge
- 5) Maksimalan rok za realizaciju usluge
- 6) Trajanje ugovora
- 7) Adresu za dostavljanje računa za obavljenje telekomunikacione usluge
- 8) Podatke o kontakt osobi.

Postupak podnošenja Zahtjeva drugim kanalima komunikacije, njegove verifikacije i autentifikacije se utvrđuje odlukom TEAM Consultinga.

### **Član 29.**

U pravilu, TEAM Consulting donosi formalnu odluku ukoliko odbija zahtjev korisnika za pružanje usluge ili rješava dostavljenju reklamaciju, iz osnova utvrđenih Uslovima.

Zahtjevi korisnika koji spadaju u primjedbe/sugestije, analiziraju se u okviru redovne djelatnosti organizacionih dijelova TEAM Consultinga, nadležnih za prodaju usluga i marketing, u najboljem interesu korisnika i TEAM Consultinga, o čemu se korisnik, u pravilu, obavještava na primjeren način.

### **Član 30.**

Bez obzira na pravila o provođenju postupka rješavanja spora u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, korisnik može zaštitu prava ostvarivati i u postupku po tužbi pred redovnim sudom ili u postupku pred Agencijom.

## **13. Ugovaranje pružanja/korištenja usluga**

### **13.1. Opće odredbe**

#### **Član 31.**

Stupanjem na snagu Uslova podrazumijeva se da je TEAM Consulting saglasan da zaključi ugovor o pružanju/korištenju usluga (u daljem tekstu: Ugovor) sa svakim licem koje prihvata i ispunjava objavljene Uslove.

Postupak zaključivanja Ugovora pokreće korisnik podnošenjem zahtjeva za pružanje usluga.

### **13.2. Realizacija Zahtjeva za pružanje usluge**

#### **Član 32.**

TEAM Consulting se očituje o zahtjevu u razumnom roku od dana prijema i pri tome može prihvatiti zahtjev, što podrazumijeva pristupanje njegovoj realizaciji i uključenju usluge, ili odbiti zahtjev.

Ukoliko se u postupku realizacije zahtjeva posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja isprave, prihvatanje zahtjeva se može odgoditi do nesumnjivog utvrđivanja identiteta, a najdalje 15 dana.

Korisnik može odustati od Zahtjeva bez ikakvih obaveza prema TEAM Consultingu, do momenta zaključivanja Ugovora, pod uslovom da za TEAM Consulting nisu nastali troškovi u fazi realizacije Zahtjeva, kada je obavezan platiti cijenu izvršenih radova, koja će se obračunati na osnovu ispostavljenih radnih naloga prema utrošku rada i materijala.

U slučaju da se u postupku realizacije zahtjeva ustanovi da se usluga ne može pružiti, iz razloga u skladu sa Uslovima, TEAM Consulting će donijeti formalnu odluku o odbijanju zahtjeva, u cjelosti ili djelimično, na koju korisnik ima pravo žalbe.

Ukoliko zahtjev nije odbijen, u smislu prethodnog stava, smatra se da je zahtjev za korištenje usluge prihvaćen, bez donošenja formalne odluke, nakon čega se pristupa zaključenju ugovora sa korisnikom i uključenju terminalne opreme i/ili aktiviranju pojedinačne usluge.

U slučaju nepostojanja tehničke mogućnosti za pružanje konkretne usluge, TEAM Consulting može, na zahtjev korisnika, dostaviti ponudu tehničkog rješenja na komercijalnoj osnovi, a postupak po zahtjevu će se nastaviti nakon potpisivanja predračuna troškova od strane korisnika, na koji način korisnik daje saglasnost za nastavak realizacije zahtjeva.

Zahtjev stranog državljanina za pružanje usluge biće prihvaćen, ukoliko na poziv TEAM Consultinga dostavi sredstvo obezbjeđenja plaćanja, u skladu sa Cjenovnikom.

Korisnik, koji podnosi Zahtjev za novu ili neku od promjena na već korištenim uslugama, dužan je izmiriti sve dospjele obaveze prema TEAM Consultingu.

Zahtjev, čija je realizacija vezana za tačno utvrđeni datum od strane korisnika, podnosi se 15 dana prije traženog datuma realizacije.

Korisnik je dužan osigurati ispravnu instalaciju na svojoj strani i/ili nabaviti korisnički uređaj koji zadovoljava propisane tehničke uslove.

### **Član 33.**

TEAM Consulting može odbiti Zahtjev Korisnik, ukoliko:

1. ne postoji tehnička mogućnost ili nije prihvaćeno ponuđeno tehničko rješenje od strane korisnika;
2. korisnik ne ispuni sve uslove za pružanje usluga;
3. iz drugih razloga, u skladu sa Uslovima i Cjenovnikom.

## **14. Oblik i zaključivanje Ugovora**

### **Član 34.**

TEAM Consultinga pruža javne telekomunikacione usluge na ispravan način, koje po sadržaju i kvalitetu odgovaraju deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluge.

Izbor oblika i kreiranje obrazaca ugovora je u nadležnosti TEAM Consultinga.

Obrasci ugovora mogu međusobno odstupati u sadržaju ovisno o vrsti usluge, kategoriji korisnika, opcijama i slično.

U zavisnosti od vrste usluga TEAM Consulting će s korisnikom sklopiti ugovor po obrascu ugovora za dati tip usluge.

Ugovor se u pravilu zaključuje u pismenom obliku.

Ukoliko je korištenje osnovne usluge ugovoreno, svaki podneseni Zahtjev Korisnika za povećanje količine osnovnih usluga, realizovaće se zaključivanjem novog dodatka/aneksa Ugovora.

## **15. Trajanje ugovornog odnosa**

### **Član 35.**

Ugovor se zaključuje u pravilu na neodređeno vrijeme, ili u posebnim slučajevima sajмова, seminara i sl. samo na određen broj dana.

Ako tokom roka obaveznog trajanja ugovornog odnosa za ugovorenu osnovnu uslugu Korisnik prihvati dodatnu posebnu ponudu, sljedeće razdoblje obaveznog trajanja počinje teći tek nakon isteka već ugovorenog roka obaveznog trajanja, ukoliko nije drugačije utvrđeno Cjenovnikom.

## **16. Zloupotreba**

### **Član 36.**

Ponašanje korisnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnostima sa propisima Federacije Bosne I Hercegovine, koji se odnose na korištenje interneta, računara i računarskih mreža.

A naročito je nedozvoljeno ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup.

Pod zloupotrebom usluga podrazumijeva se neovlašteno korištenje usluge iz ponude TEAM Consultinga, u smislu pozitivnih zakonskih i drugih propisa iz ove oblasti, korištenje usluga protivno

utvrđenim pravilima korištenja usluga, cilju ili namjeni radi kojih se korištenje usluga ugovara, kao i protivno načelu savjesnosti i poštenja i pravilima etike.

Imajući u vidu da kompleksnost TK tehnologija koje podržavaju pružanje usluga i široka lepeza usluga iz ponude TEAM Consultinga, ne dozvoljava sagledavanje svih vrsta i modaliteta mogućih zloupotreba, što ne smije dovesti do zanemarivanja problema zloupotreba uopšte, niti onemogućiti kontinuirani rad na otkrivanju i sprečavanju zloupotreba u korištenju usluga, TEAM Consulting zadržava pravo da primjeni sankcije privremenog/trajnog isključenja i kada to nije eksplicitno ustanovljeno kao pravni osnov u Uslovima, uvijek kada utvrdi postojanje zloupotrebe ili osnovane sumnje da je zloupotreba izvršena ili pokušana.

Pravo korištenja sankcije privremenog/trajnog isključenja, kao mehanizma za zaštitu interesa korisnika i TEAM Consultinga zbog nedozvoljenih ponašanja korisnika u korištenju usluga, koristiće TEAM Consulting naročito ako na osnovu utvrđenog činjeničnog stanja utvrdi da se radi ili bi se moglo raditi o nedozvoljenom usmjeravanju TK prometa, ili drugih aktivnosti kojima bi mogla nastati šteta za TEAM Consulting ili korisnike usluga.

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 suda.

### **Član 37.**

Pod zloupotrebom u korištenju usluga se podrazumijeva naročito:

1. Neovlašteno korištenje usluga;
2. Ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećem licu;
3. Priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje javne TK mreže ili korištenje usluge na način koji proizvodi iste posljedice;
4. Uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika i zaposlenika TEAM Consultinga;
5. Zloupotreba TK mreže TEAM Consultinga od strane korisnika, u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi za sebe ili treća lica;
6. Kršenje pravila korištenja usluga, utvrđenih ovim Uslovima, Cjenovnikom ili drugim aktima TEAM Consultinga, kao i pozitivnim propisima donesenim od strane Agencije;
7. Dostavljanje od strane korisnika krivotvorenih identifikacionih isprava/podataka ili lažnih izjava i sl., u cilju izbjegavanja plaćanja korištenja ugovorene usluge ili ugovaranja povoljnijih uslova korištenja usluga, namijenjenih posebnim kategorijama korisnika;
8. Ako korisnik usluga koristi usluge u svrhu direktne promocije, bez prethodno pribavljene izričite saglasnosti korisnika usluga koji je izložen direktnoj promociji;
9. Ako TEAM Consulting nakon zaključenja ugovora utvrdi postojanje bilo kojeg razloga, koji bi da je ustanovljen u predugovornoj fazi bio osnov za odbijanje zahtjeva;
10. Slanje e-mail poruka ili bilo koje druge news-grupe, forume, mailing liste ili druge slične liste, što izaziva nezadovoljstvo korisnika i podnošenje žalbi;
11. Pravljenje mail-bombardera u cilju nedozvoljenog slanja velikog broja neželjenih e-mail poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog ili više primalaca, ili, slanje jedne neželjene e-mail poruke na veći broj e-mail adresa;
12. Neautorizovani pokušaj pristupa i/ili prepravka bilo koje informacije vezane za bilo kojeg korisnika usluga interneta ili računarskom resursu koji ne pripadaju tom korisniku;
13. Dobijanje ili pokušaj dobijanja usluge ili servisa u svakom smislu u namjeri izbjegavanja plaćanja;
14. Druge zloupotrebe u skladu sa Uslovima, Cjenovniku, Opisom usluga ili drugim zvaničnim aktom TEAM Consultinga.

## **17. Zaštita maloljetnih lica**

### **Član 38.**

TEAM Consulting će prilikom isporuke telekomunikacionih usluga uspostavljati i primjenjivati sve razumne mjere za zaštitu maloljetnih lica od potencijalno neprimjerenih i štetnih sadržaja.

U cilju zaštite maloljetnih lica TEAM Consulting će prilikom isporuke telekomunikacionih usluga, na zahtjev roditelja, omogućiti blokiranje web stranica koje nisu primjerene maloljetnim licima.

## **18. Zaštita privatnosti**

### **Član 39.**

TEAM Consulting će koristiti takve certificirane tehnologije koje će zaštititi privatnost korisnika i drugih lica na način da će osigurati integritet podataka i povjerljivost, kao i fizičku i logičku sigurnost mreže i usluga na javnoj telekomunikacijskoj mreži.

Korisnik usluga se mora uzdržavati od radnji koje mogu dovesti do povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije. Zloupotreba usluga od strane korisnika usluga, uslijed kojih je došlo do povrede privatnosti drugih lica ili povrede tajnosti telekomunikacije podliježu kaznenoj odgovornosti.

TEAM Consulting prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje zaštite privatnosti. TEAM Consulting se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, neće razotkriti lične podatke, trećim licima, ako to nije u skladu s važećim zakonima i propisima u BiH.

U skladu s važećim zakonima BiH, postoji mogućnost praćenja tj. presretanja informacija, ali samo od strane ovlaštenih organa po nalogu suda.

## **19. Trajno i privremeno isključenje**

### **Član 40.**

TEAM Consulting može trajno ili privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu:

1. Ako nastupe tehničke smetnje u TK mreži koju korisnik koristi – do otklanjanja smetnji;
2. Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju TK mreže koju korisnik koristi – do završetka radova;
3. Na zahtjev korisnika, ukoliko su za konkretnu uslugu ili grupu usluga, pravo, rokovi, cijena i uslovi korištenja usluge privremenog isključenja utvrđeni u Cjenovniku ili Uslovima – na vrijeme utvrđeno Cjenovnikom– do 15 dana;
4. Ako korisnik ili drugo lice vrši zloupotrebe, u skladu sa Uslovima – do 15 dana;
5. Ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, što prouzrokuje smetnje u javnoj TK mreži – do otklanjanja kvara, a najduže 15 dana;
6. Ukoliko se zbog nepravilnog korištenja usluge, korištenja neadekvatne usluge ili nedovoljnog kapaciteta za konkretnu uslugu, prouzrokuju smetnje u javnoj TK mreži, a korisnik ne otkloni uzrok smetnji ili ne prihvati pismenu ponudu TEAM Consultinga za promjenu vrste usluge, povećanje korištenog kapaciteta ili drugog modela za prevazilaženje problema – do 15 dana;
7. Ako i nakon pismene najave neophodnosti pristupa terminalnim uređajima, opremi i mreži TEAM Consultinga, korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i otklanjanja smetnji,

- dijagnosticiranja i sprečavanja nenamjenskog korištenja terminalne opreme i usluge, izvršenja radova u cilju poboljšanja mreže – do 15 dana;
8. Ako korisnik priključi na TK mrežu terminalnu opremu koja ne zadovoljava važeće standarde iz predmetne oblasti na teritoriji BiH - do 15 dana;
  9. Ako korisnik ne izvrši plaćanje dospjele obaveze najkasnije do 15. u mjesecu, a kome je dostavljena opomena za plaćanje računa za prethodni mjesec;
  10. Ako se utvrdi činjenica da je Korisnika umro ili trajno napustio stan/ poslovni prostor u kome se nalazi korisnički uređaj, kao i u slučaju spora – do 30 dana;
  11. U drugim slučajevima u skladu sa Uslovima i drugim aktima TEAM Consultinga.

#### **Član 41.**

Ukoliko prestanu razlozi isključenja zbog kojih odgovara korisnik, do isteka roka utvrđenog Uslovima, TEAM Consulting će izvršiti uključenje bez posebnog pismenog zahtjeva korisnika.

TEAM Consulting će pismenom opomenom obavijestiti korisnika o trajnom ili privremenom isključenju 5 dana prije isključenja.

TEAM Consulting može Korisnika obavijestiti o trajnom ili privremenom isključenju i nakon izvršenog isključenja, u slučaju da postoji osnovana sumnja da bi odlaganjem isključenja na vrijeme iz prethodnog stava, mogle nastupiti štetne posljedice za korisnike ili TEAM Consulting.

#### **Član 42.**

TEAM Consulting će usvojiti zahtjev korisnika i ponovo zaključiti ugovor o pružanju/ korištenju usluge koji je prestao zbog neplaćanja duga, ukoliko korisnik plati dug u dogovorenom roku, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.

### **20. Rješavanje sporova**

#### **Član 43.**

Postupak rješavanja sporova pokreće korisnik pismenim putem, dostavljanjem TEAM Consultingu reklamacije u vezi sa pružanjem/korištenjem usluge.

Rok za rješavanje reklamacije odnosno žalbe je petnaest (15) dana od dana dostavljanja.

Izuzetno, kada rješavanje reklamacije odnosno žalbe zahtijeva složenije provjere, rok utvrđen u stavu 3. ovog člana se može produžiti do trideset (30) dana od dana dostavljanja.

Rješavanje reklamacija/prigovora korisnika je u nadležnosti organizacionih dijelova TEAM Consultinga, nadležnih za prodaju konkretne usluge u vezi sa čijim korištenjem se reklamacija/prigovor podnosi.

Odluka donesena po žalbi je konačna u TEAM Consultingu. Korisnik koji smatara da su njegova prava povrijeđena donesenom odlukom, zaštitu svojih prava može ostvarivati prigovorom Agenciji ili u sudskom postupku.

### **21. Nadležnost Agencije**

#### **Član 44.**

Agencija je nadležna da rješava sporove, ukoliko je predmet žalbe:



- pristup javnim TK mrežama i/ili uslugama odnosno potencijalna netransparentnost i diskriminatornost u davanju pristupa TK mreži i/ili usluzi;
- potencijalno spriječavanje ili otežavanje korisnika da pristupaju i međusobno komuniciraju putem javnih TK usluga;
- potencijalno kršenje interesa korisnika, u smislu dostupnosti TK usluga, njihovog kvaliteta i cijena;
- nivo kvaliteta TK usluga i TK opreme;
- transparentnost i diskriminatornost cijena TK usluga.

## **22. Pijenos, prestanak, mirovanje i raskid ugovora**

### **Član 45.**

Ugovor za pružanje/korištenje usluga može se u cjelosti ili djelomično prenijeti sa jednog korisnika na drugog korisnika podnošenjem zahtjeva za prenos. Nakon toga se raskida stari ugovor i potpisuje novi.

Ugovor za pružanje/korištenje usluga može prestati:

- Smrću Korisnika, ukoliko nije izvršen prijenos prava i obaveza iz Ugovora, u skladu sa Uslovima;
- Protekom vremena na koje je zaključen;
- Otkazom ugovora u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i ovim Uslovima;
- Iz drugih razloga u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i ovim Uslovima.

Ugovor za pružanje/korištenje usluga može se staviti na mirovanje na zahtjev korisnika do maksimalno 3 mjeseca u jednoj kalendarskoj godini.

Otkaz ugovora vrši se pismenim putem.

Otkazni rok u slučaju otkaza od strane Korisnika je 30 dana od dana prijema otkaza na protokol TEAM Consultinga.

U slučaju jednostranog otkaza ugovora od strane TEAM Consultinga, iz bilo kojih razloga, TEAM Consulting će dostaviti pismeno obavještenje Korisniku.

Ukoliko nastupi trajno isključenje korisničke terminalne opreme krivicom Korisnika, u slučajevima i po proceduri u skladu sa Uslovima, smatraće se da je ugovor jednostrano otkazan od strane TEAM Consultinga.

Korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku. Ukoliko korisnik raskida ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, TEAM Consulting može tražiti od korisnika da plati mjesečnu naknadu za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario.

Prijemom otkaza od strane Korisnika, TEAM Consulting će izvršiti isključenje usluge najdalje posljednjeg dana otkaznog roka, bez obzira da li je Korisnik izvršio sve ugovorne obaveze.

TEAM Consulting će, nakon prijema otkaza, izvršiti obračun obaveza Korisnika odmah ili nakon okončanja obračunskog perioda za konkretnu uslugu, i dostaviti fakturu na plaćanje.

Ukoliko u otkaznom roku obaveze od strane Korisnika nisu ispunjene, smatraće se da je ugovor otkazan od strane TEAM Consultinga zbog neispunjenja ugovornih obaveza.

TEAM Consulting ima pravo jednostrano otkazati pružanje usluge, bez ikavih obaveza prema Korisniku, na osnovu odluke o povlačenju konkretne usluge iz važeće ponude, o čemu se korisnici obavještavaju na primjeren način, u rokovima u skladu sa pozitivnim propisima, prije prestanka pružanja usluge.

TEAM Consulting ima pravo raskinuti korisnički ugovor:

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

## **23. Viša sila**

### **Član 46.**

U slučaju nepredviđenih okolnosti, na koje TEAM Consulting i Korisnik nisu mogli uticati, a koje mogu djelomično ili u potpunosti spriječiti izvršenje Ugovora se smatraju višom silom, i u tom slučaju period izvršenja Ugovora se produžava za vrijeme trajanja dejstva više sile.

Ako djelovanje više sile onemogući bilo koju stranu da u cijelosti izvršava Ugovor u roku od dva mjeseca, druga ugovorna strana ima pravo raskida Ugovora, uz obavezu izmirenja međusobno stvorenog dugovanja.

U slučaju prekida Ugovora zbog više sile, Ugovor se reducira na već izvršene obaveze, a razlike se rješavaju sporazumno.

## **24. Posebne situacije**

### **Član 47.**

1. TEAM Consulting je dužan prije dostavljanja izjave Agenciji o prestanku obnašanja djelatnosti riješiti sve odnose sa korisnicima u pogledu zaključenih ugovora o pružanju usluge. Ovu obvezu TEAM Consulting ima i u slučaju drugih statusnih promjena koje mogu dovesti do promjene subjekta koji korisnicima daje uslugu.
2. TEAM Consulting je dužan korisnicima unaprijed najaviti situaciju iz stava (1) ovog članka, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, što će učiniti u najmanje jednom tiskanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj web stranici i pojedinačno email porukom svakom korisniku. Dokaz o izvršenom obavještavanju dostavlja se Agenciji uz izjavu o prestanku obnašanja djelatnosti.
3. TEAM Consulting odgovara za sve štete koje zbog onemogućavanja korištenja usluge pretrpi korisnik, pod uvjetom da ne postupi sukladno odredbama međusobnog ugovora i ovog Pravila.
4. U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge korisnicima TEAM Consultinga koji prestaje obnašati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne promjene iz stava (1)

ovog članka, korisnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom ISP-u prema uvjetima tih ugovora.

5. U slučaju da su korisnički ugovori zaključeni uz obvezivanje korisnika na korištenje usluge u određenom roku, korisnik može otkazati ugovor pod uvjetom da ispuni svoje obveze ugovorene za slučaj raskida.
6. Rok na koji se obvezuje korisnik posebnom ponudom ili paketom usluge ne može ni u jednom slučaju biti duži od 24 mjeseci. Za vrijeme trajanja tog roka uvjeti pružanja usluge prema korisniku koji je zaključio takav ugovor su nepromjenjivi, osim u situaciji kada se smatra da su novi uvjeti ugovora apsolutno povoljniji po korisnika.
7. Ugovori zaključeni na rok duži od onog predviđenog stavom (5) ovog članka su nedopušteni i smatraju se činom ometanja slobode izbora davatelja usluge na tržištu Internet usluga.
8. Istekom ugovorenog roka, osim kada korisnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema općim uvjetima pružanja Internet usluge, što će biti posebno uređeno samim ugovorom. Nedopuštenim se smatraju odredbe ugovora ili opći uvjeti poslovanja kojima se šutnja korisnika o ponudi produženja ugovora tumači kao da je data prešutna suglasnost za produženje trajanja ugovora za novi fiksni rok.

#### **Član 48.**

Ukoliko TEAM Consulting izmijeni Uslove, što za posljedicu ima promjenu bitnih elemenata ugovora, Korisnik ima pravo jednostranog otkaza ugovora, u roku od četiri (4) sedmice od objavljivanja izmjena.