



“Team Consulting” društvo za istraživačko-razvojne i tehnološke usluge i trgovinu, d.o.o. Sarajevo
Tvornička 3, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, tel: +387 33 868 889, mail: info@team.ba, www.team.ba

Opšti uslovi

www.team.ba

Mart, 2026. godine

1. UVOD

Opštim uslovima poslovanja Team Consultinga (u daljem tekstu: opšti uslovi) uređuju se odnosi između društva "Team Consulting d.o.o." sa sjedištem u Sarajevu, Tvornička 3, Stup-Ilidža (u daljem tekstu: Team Consulting), kao operatera koji pruža javno dostupne telekomunikacijske usluge s jedne strane te fizičkog ili pravnog lica koje koristi ili zahtjeva korištenje telekomunikacijske usluge (u daljem tekstu: krajnji korisnik) te su i Team Consulting i krajnji korisnik dužni pridržavati se pravila koja su definisana opštim uslovima.

Cjenovnik usluga je lista usluga Team Consultinga i pripadajućih cijena, uključujući opis, tehničke specifikacije pojedine usluge i uslove korištenja, koja je dostupna krajnjem korisniku usluga na internet stranici Team Consultinga www.team.ba te čini sastavni dio Korisničkog ugovora.

Telekomunikacijska usluga je usluga koja se po pravilu pruža uz naknadu putem telekomunikacijskih mreža i obuhvata uslugu pristupa internetu, komunikacijsku uslugu između osoba i usluga koje se sastoje u cjelini ili većim dijelom od prijenosa signala putem žice, optičkih kablova, bežično, radijskim ili bilo kojim drugim elektromagnetnim putem.

Krajnji korisnik je punoljetno fizičko lice ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva korištenje javne telekomunikacijske usluge.

Operater je pravno lice koje pruža ili je ovlašteno da pruža javne telekomunikacijske mreže i/ili javno dostupne telekomunikacijske usluge, a kojem je Regulatorna agencija za komunikacije (RAK) dodjela neku od dozvola za pružanje javnih telekomunikacijskih usluga.

Korisnički ugovor je ugovor zaključen između krajnjeg korisnika koji zahtijeva priključenje i korištenje telekomunikacijskih usluga i Team Consultinga koji pruža telekomunikacijske usluge. Zaključivanjem korisničkog ugovora, krajnji korisnik stiče pravo da koristi usluge koje pruža Team Consulting, a prema paketu koji je odabrao. Krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za promjenu paketa ukoliko ispunjava uslove definirane Opštim uslovima/specifičnim uslovima/cjenovnikom.

U slučaju bilo kakvog neslaganja između odredbi korisničkog ugovora i opštih uslova, prednost u tumačenju imaju opšti uslovi.

2. USLUGE TEAM CONSULTINGA

Team Consulting pruža internet bazirane usluge, kao i usluge prijenosa podataka svim zainteresiranim krajnjim korisnicima, gdje pravne pretpostavke i tehnički uslovi to dozvoljavaju.

U skladu sa dodijeljenim licencama od strane Regulatorne agencije za komunikacije BiH, te Porezne uprave FBiH, sve usluge su grupisane na sljedeći način:

- Internet usluge
- Hosting usluge
- Web usluge
- Fiskalizacija

Lista usluga koje Team Consulting nudi i pruža svojim krajnjim korisnicima, a na koju se odnose ovi opšti uslovi, dostupna je u okviru cjenovnika usluga i pojedinačno opisana na web strani www.team.ba. U smislu ovih opštih uslova, usluge Team Consultinga obuhvataju samo internet usluge i to pružene bežičnim putem.

2.1. INTERNET USLUGE I PRIJENOS PODATAKA

Internet usluga omogućava širokopojasni pristup internetu putem telekomunikacione mreže, radi korištenja sadržaja, aplikacija, servisa i komunikacije s drugim korisnicima. Krajnji korisnik može neometano pristupati svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koje se nude na Internetu, osim sadržaja ili usluga čije bi korištenje prouzrokovalo povredu pozitivnih propisa.

Team Consulting pruža usluge interneta isključivo bežičnim putem.

Za priključenje na Team Consulting mrežu i korištenje usluga Team Consultinga, pored uslova definiranih ovim opštim uslovima, neophodno je da krajnji korisnik bude u zoni pokrivenosti Team Consulting mreže.

Usluga prijenosa podataka omogućava pravnim licima povezivanje više lokacija u jednu logičku mrežu.

Za fizička lica internet usluge je moguće realizirati također putem bežične mreže.

2.2. KOMBINOVANE USLUGE

Krajnji korisnik se može opredjeliti da kombinovano koristi više usluga Team Consultinga istovremeno i može kombinovati usluge Team Consultinga koje su u ponudi.

Paketi kombinovanih usluga i njihove cijene, kao i dodatne usluge dostupni su putem web strane www.team.ba, dolaskom u prostorije Team Consultinga te u okviru Cjenovnika usluga.

Sadržaj i cijena paketa kombinovanih usluga formira se neovisno o ostalim uslugama koje Team Consulting ima u ponudi. Promjene sadržaja i cijena pojedinačnih usluga ne moraju uticati na promjenu cijena i sadržaja paketa kombinovanih usluga.

3. OPREMA

Oprema koju Team Consulting prilikom uspostave usluge može ustupiti krajnjem korisniku na korištenje u vlasništvu je Team Consultinga i njeno održavanje je u nadležnosti Team Consultinga za vrijeme trajanja korisničkog ugovora. Krajnji korisnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama te s dužnom pažnjom dobrog domaćina/privrednika.

Ukoliko dođe do otuđenja ili oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, krajnji korisnik se obavezuje Team Consultingu nadoknaditi nastalu štetu.

U slučaju prestanka korisničkog ugovora, iz bilo kojeg razloga, krajnji korisnik je dužan Team Consultingu vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ispravnost opreme utvrđuje Team Consulting. U slučaju da krajnji korisnik ne vrati terminalnu opremu u ispravnom ili funkcionalnom stanju, dužan je da Team Consultingu nadoknadi štetu u visini prosječne nabavne vrijednosti opreme iz prethodnog mjeseca, odnosno prosječne vrijednosti uređaja koji je po klasifikaciji ekvivalent predmetnom uređaju.

Krajnji korisnik je obvezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj opreme te adekvatno napajanje električnom energijom u skladu sa važećim standardima u Bosni i Hercegovini. Troškove električne energije potrebne za napajanje opreme u potpunosti plaća krajnji korisnik.

Predstavnik Team Consultinga, koji vrši priključenje opreme, izvršit će pregled neophodnih uslova za smještaj iste, kao i provjeru adekvatnosti napajanja električnom energijom.

Smatra se da je oprema ustupljena na korištenje krajnjem korisniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcionira i omogućava korištenje usluge u trenutku uspostavljanja usluge na adresi krajnjeg korisnika. Od tog trenutka rizik čuvanja i pravilnog korištenja opreme preuzima krajnji korisnik, dok je njeno redovno održavanje u nadležnosti Team Consultinga sve dok traje korisnički ugovor.

Kod redovnog održavanja opreme, krajnji korisnik je dužan omogućiti Team Consultingu slobodan i nesmetan pristup do prostora za smještaj opreme, te pristup samoj opremi. Krajnji korisnik daje svoju izričitu saglasnost da Team Consulting u slučaju potrebe može daljinskim putem pristupiti opremi, ali isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcionisanja i provjere kvalitete usluge te drugih radnji koje su neophodne za ispravno funkcionisanje usluge.

Team Consulting ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na opremi usljed:

- namjerne radnje ili nepažnje krajnjeg korisnika;
- nepridržavanja uputa o korištenju opreme od strane krajnjeg korisnika;
- neosiguravanja odgovarajućih uslova za smještaj opreme od strane krajnjeg korisnika;

- neispravnih instalacija krajnjeg korisnika;
- isključenja ili premještanja opreme od strane krajnjeg korisnika;
- pokušajem „popravljanja ili prepravljanja“ opreme od strane krajnjeg korisnika ili trećih lica;
- otuđenja opreme i slično.

U prethodno navedenim slučajevima krajnji korisnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost oštećene ili otuđene opreme Team Consultingu.

Krajnji korisnik je dužan štetu, krađu ili kvar opreme odmah prijaviti Team Consultingu putem odabranog načina komunikacije, koji krajnji korisnik izabere prilikom zasnivanja korisničkog odnosa.

Team Consulting će bez naknade izvršiti zamjenu oštećene, otuđene ili pokvarene opreme u sljedećim slučajevima:

- kod oštećenja nastalih usljed djelovanja više sile, a u skladu sa zakonskom definicijom više sile, nakon što Team Consulting utvrdi da je do oštećenja došlo na ovaj način,
- kod otuđenja uz dostavu zapisnika nadležnog organa (nadležna policijska uprava) iz kojeg se jasno može utvrditi da je oprema Team Consultinga otuđena na protupravan način;
- kod kvara kada Team Consulting utvrdi da je došlo do istog iz razloga koji nisu djelovanje krajnjeg korisnika ili drugog lica.

U svim drugim slučajevima Team Consulting će izvršiti zamjenu oštećene, otuđene ili pokvarene opreme, te zadržava pravo da krajnjem korisniku naplati instalaciju i ustupanje zamjenske opreme, u skladu sa važećim Cjenovnikom.

Ukoliko krajnji korisnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički uskladiva sa sistemom Team Consultinga. Team Consulting nije u obavezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu krajnjeg korisnika, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od Team Consultinga.

4. KORISNIČKI UGOVOR

Prava i obaveze između Team Consultinga i krajnjih korisnika uređuju se korisničkim ugovorom, a na osnovu zahtjeva korisnika.

Kratak i čitljiv sažetak korisničkog ugovora je dostupan svim krajnjim korisnicima na stranici www.team.ba kao i u prostorijama Team Consultinga.

4.1. ZAHTJEV ZA ZAKLJUČIVANJE KORISNIČKOG UGOVORA

Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa krajnji korisnik će podnijeti zahtjev Team Consultingu. Nakon razmatranja mogućnosti pružanja usluge Team Consulting obavještava krajnjeg korisnika o daljim koracima.

Zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora podnosi se e-mailom, pisanim zahtjevom, telefonskim pozivom ili dolaskom u prostorije Team Consultinga.

4.2. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa krajnji korisnik će predložiti svoje identifikacijske isprave na uvid, koje Team Consulting može smatrati potrebnim radi zasnivanja korisničkog odnosa te dati neophodne podatke čiju tačnost garantira krajnji korisnik.

U svrhu identifikacije krajnji korisnik je obavezan dati na uvid identifikacione i druge dokumente, i to:

- a) za fizička lica - lična karta ili pasoš
- b) za pravna lica, kumulativno:
 - rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđen registar,
 - uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem.

Krajnji korisnik je dužan na zahtjev Team Consultinga pružiti i dodatne podatke i dokumente koji su neophodni za zasnivanje korisničkog odnosa.

Team Consulting može kod nadležnih institucija/organa provjeriti identitet i lične podatke krajnjeg korisnika.

Krajnji korisnik može svoja prava u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, ostvarivati i posredstvom punomoćnika uz dostavljanje originalne punomoći ili kopije punomoći ovjerene od strane nadležnog organa za fizička lica, odnosno ovlaštenja odgovornog lica u pravnom licu. Punomoć sadrži ovlaštenje za preduzimanje svih radnji u vezi sa korisničkim odnosom ili ovlaštenjem za pojedine usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

Korisnički odnos se zasniva zaključenjem korisničkog ugovora, na osnovu kojeg krajnji korisnik stiče pravo da koristi usluge koje pruža Team Consulting. Krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za promjenu usluge ili paketa usluge, ukoliko ispunjava uslove definirane cjenovnikom Team Consultinga.

Krajnji korisnik je obavezan u pisanom obliku obavijestiti Team Consulting o svakoj promjeni ličnih ili identifikacijskih podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. Ako krajnji korisnik ne obavijesti Team Consulting o promjeni ličnih ili identifikacijskih podataka u roku koji je predviđen te ako zbog takvog propusta obavještenja Team Consultinga ne mogu biti dostavljeni krajnjem korisniku, smatrat će se da je dostava valjana izvršena, uključujući i dostavu računa i opomena.

4.3. ODBIJANJE ZAHTJEVA ZA ZAKLJUČENJE KORISNIČKOG UGOVORA

Po prijemu zahtjeva za zaključivanje korisničkog ugovora Team Consulting je dužan, u roku od 15 dana od dana saznanja o nepostojanju tehničkih mogućnosti za pružanje usluga, pisanim ili elektronskim putem ili na drugi način koji je moguće (npr. telefonski poziv i sl.), obavijestiti podnosioca zahtjeva o nepostojanju tehničke mogućnosti za pružanje usluge, navodeći razloge odbijanja zahtjeva.

Team Consulting zadržava pravo da odbije zaključenje korisničkog ugovora, posebno, ali ne isključivo, iz sljedećih razloga:

- a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima;
- b) ako je Team Consulting već raskinuo korisnički odnos s tim krajnjim korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane krajnjeg korisnika, a posebno ako se radi o povredama sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih lica;
- c) ako krajnji korisnik nije poslovno sposobno lice, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- d) ako je protiv krajnjeg korisnika pravnog lica otvoren stečajni ili postupak likvidacije;
- e) ako postoji opravdana sumnja da krajnji korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge koje pruža Team Consulting ili ako omogućava zloupotrebu usluga od strane trećih osoba i slično;
- f) ukoliko krajnji korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva ima dospjela neizmirena dugovanja prema Team Consultingu i ista na zahtjev Team Consultinga ne izmiri. Izuzetno, Team Consulting neće odbiti zahtjev u slučajevima kada krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istoj vrsti usluge između istih ugovornih strana;
- g) ukoliko krajnji korisnik na zahtjev Team Consultinga ne pruži na uvid sve podatke potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa u skladu sa ovim Opštim uslovima;

Team Consulting vodi računa o tome da primjenom prethodno navedenih mjera ne vrši diskriminaciju prema bilo kojoj grupi krajnjih korisnika usluge.

4.4. TRAJANJE KORISNIČKOG UGOVORA

Korisnički ugovor u pravilu se zasniva na neodređeno vrijeme, bez utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora.

4.5. PRESTANAK VAŽENJA KORISNIČKOG UGOVORA

Ugovor između krajnjeg korisnika i Team Consultinga prestaje važiti:

- a) raskidom korisničkog ugovora;
- b) smrću krajnjeg korisnika koji je fizičko lice, odnosno prestankom postojanja krajnjeg korisnika koji je pravno lice;
- c) nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva obavezni su operateru dostaviti dokaz o smrti krajnjeg korisnika;
- d) ako nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, nakon smrti krajnjeg korisnika, nastave koristiti javne elektronske komunikacijske usluge sadržane u njegovom ugovoru, obavezni su od operatera zatražiti prijenos korisničkog ugovora na svoje ime;
- e) Team Consulting je u ugovoru definisao sve uslove i razloge, zbog kojih može doći do prestanka važenja korisničkog ugovora;
- f) Team Consulting je dužan, u slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme i raskida ugovora, u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

4.6. PRIJENOS KORISNIČKOG UGOVORA

Pod prijenosom korisničkog ugovora podrazumijeva se prijenos svih prava i obaveza iz ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa na drugo lice.

Krajnji korisnik može prenijeti prava i obaveze iz svog korisničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade.

Stari korisnički ugovor se raskida i potpisuje novi.

4.7. PRESELJENJE PRIKLJUČKA

Krajnji korisnik može pisanim putem zatražiti preseljenje svog priključka i opreme na drugu adresu priključenja na mrežu Team Consultinga (preseljenje priključka).

Team Consulting će izvršiti preseljenje priključka ako na novoj lokaciji postoje tehničke mogućnosti i ako krajnji korisnik nema neizmirenih obaveza prema Team Consultingu, u roku od 15 dana od dana izvršenja provjere tehničkih mogućnosti od strane Team Consultinga.

Ako Team Consulting nema tehničke mogućnosti da izvrši preseljenje, dužan je o tome pisanim putem obavijestiti krajnjeg korisnika u roku od 15 dana od dana izvršenja provjere tehničkih mogućnosti od strane Team Consultinga, a na dalji status korisničkog odnosa i ugovora primjenjuju se odredbe definisane u dijelu opštih uslova – Raskid korisničkog ugovora i prestanak korisničkog odnosa.

4.8. PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGA

Team Consulting može privremeno obustaviti pružanje usluge u sljedećim slučajevima:

- a) ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana;
- b) ako krajnji korisnik ne izmiri dugovanja za pružene usluge u skladu sa odredbama ovih opštih uslova;
- c) ako se utvrdi da krajnji korisnik vrši zloupotrebu usluge;

Team Consulting će u najkraćem mogućem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremene obustave pružanja usluge.

4.9. PRIVREMENO OBUSTAVLJANJE PRUŽANJA USLUGA NA ZAHTJEV KRAJNJEG KORISNIKA

Krajnji korisnik koji je sa Team Consultingom zaključio korisnički ugovor ima pravo, bez naknade, na svoj zahtjev tražiti privremeno isključenje usluge – mirovanje usluge u trajanju od 1 do 6 mjeseci u toku jedne kalendarske godine.

Mirovanje usluge je moguće realizovati jedino ako krajnji korisnik nema neizmirenih dugovanja prema Team Consultingu na dan zahtjevanog mirovanja priključka.

Ponovno uključenje izvršit će se sa datumom naznačenim u zahtjevu.

Za vrijeme mirovanja priključka krajnjem korisniku se ne vrši naplata usluge.

5. NAČIN I USLOVI NAPLATE KRAJNJIM KORISNICIMA

Team Consulting utvrđuje cijenu mjesečne pretplate za usluge, koje su predmet korisničkog ugovora, te ostale naknade ako ih ima, uz specifikaciju principa obračunskog sistema. Cijene su javne i navedene u Cjenovniku, sažecima ugovora i korisničkom ugovoru. Sve cijene usluga Team Consultinga te ostale naknade ako ih ima, definisane su Cjenovnikom Team Consultinga koji je dostupan putem zvanične internet stranice www.team.ba i u prostorijama Team Consultinga.

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 aktiviranja usluge.

Obračun drugih eventualnih obaveza krajnjeg korisnika, u vezi sa realizacijom zahtjeva i uključanjem 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 ponudnog 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 poruke elektronskim medijima i SMS, najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi alternativnu uslugu ukoliko je to primjenjivo.

U slučaju privremenog isključenja usluge na zahtjev krajnjeg korisnika, isti nije obavezan plaćati pretplatu za period mirovanja usluge.

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 krajnjeg korisnika, pretplata se naplaćuje do dana kada je terminalna oprema isključena sa TK mreže.

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

Team Consulting je dužan, bez naknade, krajnjim korisnicima ispostaviti račun u papirnom obliku ili na zahtjev krajnjeg korisnika u elektronskom obliku.

Team Consulting je dužan, na zahtjev krajnjeg korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u obliku u kojem krajnji korisnik prima račun.

Team Consulting je dužan neke podatke i logove, na zahtjev nadležnih organa, dostaviti nadležnim organima za potrebe vođenja daljih postupaka.

U slučaju da krajnji korisnik nije zaprimio račun ili ne posjeduje račun iz bilo kojeg razloga dužan je zatražiti.

6. NIVO KVALITETA USLUGA

Team Consulting za pružanje javnih telekomunikacijskih usluga ispunjava osnovne tehničke uslove u skladu s međunarodnim standardima, odredbama Pravila 97/2024 i drugim odgovarajućim propisima donesenim od strane Agencije za komunikacije BiH.

Team Consulting se obvezuje da će za svaku uslugu koju pruža objaviti informacije kojima će na potpun, jasan, detaljan, tačan i nezavaravajući način, razumljiv prosječnom korisniku, opisati uslugu i uslove pod kojima je pruža, uključujući i informacije o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka s detaljnim obrazloženjem razloga, o ograničenjima koja se mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija te korištenja zatraženih usluga, kao i o dodatnim uslugama. Team Consulting će poduzeti najveće

napore da u okviru svojih mogućnosti kontinuirano nadograđuje i modernizuje svoju mrežu te osigura integritet i kontinuitet rada mreže te će poduzeti sve potrebne aktivnosti radi utvrđivanja mjesta i uzroka smetnji i kvarova u svom sistemu. Takođe, Team Consulting će poduzeti sve neophodne mjere za njihovo otklanjanje, vodeći računa o brzini i efektivnosti otklanjanja smetnji i kvarova, tj. da sve bude izvršeno u najkraćem mogućem roku.

Team Consulting definira minimalne (garantovane) brzine fiksnog širokopojasnog pristupa internetu na jednak način kako definira maksimalne brzine te su iste iskazane u okviru Cjenovnika usluga.

Minimalna brzina u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine fiksnog širokopojasnog pristupa internetu.

Maksimalna ugovorena brzina fiksnog pristupa internetu je brzina koja je navedena u korisničkom ugovoru koji krajnji korisnici zaključuju sa Team Consultingom, s tim da ista neće biti dostupna ukoliko oprema krajnjeg korisnika nema za to potrebne tehničke mogućnosti.

Team Consulting ne vrši filtriranje, manipulaciju niti bilo kakvu intervenciju nad saobraćajem krajnjeg korisnika na infrastrukturnom nivou Team Consulting pristupne mreže za fiksni širokopojasni internet pristup. Sav saobraćaj se prenosi transparentno, bez izmjena ili ograničenja od strane Team Consultinga, čime se krajnjem korisniku garantuje otvoren, neutralan i pouzdan pristup internetu u skladu sa načelima net neutralnosti, tj. sav internet saobraćaj se tretira jednako, bez diskriminacije ili prioritizacije.

U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne telekomunikacijske mreže, krajnji korisnik je dužan dostaviti Team Consulting-u rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedena tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane Regulatorna gencije za komunikacije BiH. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Mjerenje se može ponoviti, u ovisnosti od okolnosti, od strane Team Consultinga, Regulatorne agencije za komunikacije BiH ili pravne osobe ovlaštene od strane RAKa.

U slučaju da Team Consulting nije osigurao krajnjem korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, dužan je krajnjem korisniku ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, operator je dužan krajnjem korisniku omogućiti prelazak na paket s manjom brzinom širokopojasnog pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate, po izboru korisnika.

Neće se smatrati da Team Consulting nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom korisnika usluge ili lica koje korisniku usluge daje mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga, na

strani korisnika na koje Team Consulting ne može uticati, pod uslovom da je Team Consulting o tome upoznao korisnika.

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 kuci, domovi za starije i sl.

Team Consulting će sve smetnje i kvarove otkloniti odmah, u najkraćem mogućem vremenu. Radovi će se u pravilu obavljati van radnog vremena i tokom noćnih sati.

7. Umanjenje pretplate

Korisnik ostvaruje pravo na umanjeње mjesečne pretplate, zbog prekida u pružanju usluge duže od 24 sata 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,
- Umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta,
- Izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge.

8. INFORMISANJE KORISNIKA

Team Consulting obavještava svoje krajnje 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.

9. REKLAMACIJA I PRIGOVOR KRAJNJEG KORISNIKA

Ukoliko krajnji korisnik ima problem u korištenju usluga reklamaciju može podnijeti e-mailom, pozivom na istaknute telefone ili putem besplatnog poziva za korisnike Team Consultinga na broj telefona 080 05 01 17 tokom 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici. Ukoliko reklamaciju nije moguće riješiti telefonskim putem, niti putem izlaska na teren, krajnji korisnik se upućuje na podnošenje prigovora na način opisan u ovim opštim uslovima.

Prigovor krajnjeg korisnika se može podnijeti putem:

- e-maila na adresu info@team.ba ili
- dostavom pisanog prigovora u prostorije Team Consultinga.

Krajnji korisnik ima pravo podnijeti prigovor na kvalitet pruženih usluga, na povredu ugovornih obaveza iz korisničkog ugovora od strane Team Consultinga i na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu.

Navedeni prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor.

Rok za podnošenje prigovora je 8 dana računajući od dana upućivanja na podnošenje prigovora zbog problema s kvalitetom pruženih usluga, odnosno od dana povrede obaveza iz korisničkog ugovora od strane Team Consultinga, odnosno do dana dospjeća računa za pružene usluge.

U odluci o utemeljenosti prigovora, te o eventualnim mjerama koje će se povodom prigovora poduzeti, Team Consulting će pisanim putem izvijestiti krajnjeg korisnika u roku od najviše 8 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora.

Za vrijeme rješavanja prigovora Team Consulting neće krajnjem korisniku obustaviti korištenje usluge.

U slučaju da krajnji korisnik podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, krajnji korisnik se obavezuje da do rješenja prigovora plati dio računa na koji se ne odnosi prigovor. U protivnom, prema krajnjem korisniku će se primjeniti one mjere koje Team Consulting inače primjenjuje kod neizmirenja obaveza od strane krajnjih korisnika.

Ukoliko se tokom korisničkog odnosa pojave kakvi zahtjevi za naknadu ili povrat iznosa za korištenje usluga ili neka druga potraživanja na osnovu ugovornog odnosa između krajnji korisnika i Team Consultinga, krajnji korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati ako Team Consulting prihvati ova potraživanja, a nakon izvršenih finansijskih, tehničkih i administrativnih provjera, o čemu će pismenim putem ili stornacijom dijela ili cijelog računa obavjestiti krajnji korisnika ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.

Krajnji korisnik ima mogućnost da se obrati Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom koju mu pruža Team Consulting, u skladu s važećim propisima Regulatorne agencije za komunikacije BiH.

Ukoliko to smatra opravdanim, Krajnji korisnik može protiv Team Consultinga pokrenuti tužbu pred nadležnim sudom i zahtjevati ostvarivanje svojih prava ili nadoknadu štete.

10. ZLOUPOTREBA USLUGA

Krajnji korisnik je obavezan da uslugu koristi na način da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu Team Consultingu, ne uznemirava druge korisnike, da uslugu ne koristi i/ili omogućava trećim licima da koriste uslugu na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima ili za neovlašteni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalne radnje.

Zloupotreba u korištenju usluga između ostalog, ali ne isključivo, podrazumijeva:

- korištenje usluge za izvršenje ili pomaganje ili podstrekivanje u izvršenju krivičnog djela ili prekršaja;
- korištenje usluge na način kojim se vrši povreda autorskog prava i prava industrijske svojine;
- korištenje usluge za izvršenje nelojalne konkurencije;
- „spam“-ovanje servera Team Consultinga putem slanja istovjetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
- slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge;
- distribucija virusa ili drugih programa sa infektivnim ili destruktivnim osobinama;
- bypass međunarodnog saobraćaja, tj. nelegalnu terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja;
- slanje lančanih poruka;
- povreda ličnih podataka;
- kršenje prava intelektualne svojine neovlaštenom distribucijom ili neovlaštenim preuzimanjem sadržaja preko interneta;
- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste Team Consultingu ili trećim licima, te koji diskriminišu, vrijeđaju, odnosno koji su nemoralni, prijeteći, obmanjujući, pogrđni, klevetničke sadržine i sl.;
- slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka drugom drugom licu, kao i objavljivanje ili prijenos promotivnih i reklamnih materijala drugim licima bez njihovog pristanka ili zahtjeva;

- neovlašteno i/ili nenamjensko korištenje usluga/terminalne opreme;
- korištenje usluge za neovlašteni pristup ili uspostavu kontrole nad drugim sistemima na internetu;
- ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećem licu,
- priključenje opreme koja ugrožava funkcionisanje mreže Team Consultinga ili korištenje usluge na način koji ugrožava funkcionisanje mreže Team Consultinga,
- uznemiravanje ili vrijeđanje drugih lica;
- zloupotreba mreže Team Consultinga od strane krajnji korisnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi;
- dostavljanje krivotvorenih identifikacionih dokumenata ili lažnih izjava/podataka i slično u cilju izbjegavanja plaćanja usluge ili ugovaranja povoljnijih uslova korištenja usluge.

Team Consulting će po prijavi da krajnji korisnik Team Consultinga vrši uznemiravanje, a prijavljivanje neželjene i štetne komunikacije se može dostaviti putem e-mail adrese: info@team.ba ili postojanju osnovane sumnje o zloupotrebi u korištenju usluga od strane krajnjeg korisnika Team Consultinga, poduzeti sljedeće:

- upozoriti krajnjeg korisnika na način koji je odabrao kao vid komunikacije;
- privremeno obustaviti pružanje usluga – do 15 dana;
- u slučaju ponovljene zloupotrebe raskinuti korisnički ugovor bez odgovornosti za nastalu štetu zbog raskida korisničkog ugovora po ovom osnovu.

Krajnji korisnik je isključivo odgovoran po svakom osnovu i dužan je da nadoknadi štetu Team Consultingu nastalu zloupotrebom usluga. Team Consulting nije odgovoran za štetu koju krajnji korisnik učini trećim licima.

11. POSTUPANJE SA LIČNIM PODACIMA KRAJNJEG KORISNIKA I ZAŠTITA PRIVATNOSTI

Team Consulting prikuplja, obrađuje, koristi i čuva lične podatke krajnjih korisnika u skladu sa zakonskim propisima koji regulišu ovu oblast i samo u mjeri u kojoj je to neophodno u odnosu na svrhu prikupljanja, obrade i korištenja, a na osnovu zakonskih ili ugovornih obaveza, legitimnog pravnog osnova ili saglasnosti krajnjeg korisnika kao nosioca ličnih podataka. Podaci se obrađuju u neimenovanom obliku uvijek kada je to moguće.

Team Consulting štiti podatke krajnjeg korisnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka ili izmjene te neovlaštenog ili nezakonitog čuvanja, pristupa, obrade, ili razotkrivanja. Team Consulting čuva lične podatke krajnjeg korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene svrhe, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vrijeme čuvanja.

Team Consulting primjenjuje tehničke, organizacijske, fizičke i kadrovske mjere zaštite podataka u cilju obezbjeđivanja zaštite povjerljivosti, integriteta te dostupnosti u Team

Consulting mreži i za Team Consulting usluge i krajnje korisnike tih usluga. Mjere uključuju, ne ograničavajući se na, mjere za prevenciju i minimizaciju utjecaja bezbjedonosnih incidenata na krajnje korisnike, usluge i Team Consulting mrežu.

12. INFORMISANJE KRAJNJIH KORISNIKA

Team Consulting će krajnje korisnike blagovremeno, na jasan i razumljiv način informisati o svim promjenama koje mogu uticati na korištenje usluge, prava i obaveze korisnika, a naročito o izmjenama cijena usluga i izmjenama opštih uslova pružanja usluga.

Team Consulting će obavještavati krajnje korisnike objavljivanjem izmjena na zvaničnoj internet stranici Team Consultinga www.team.ba i/ili direktnim obavještavanjem krajnjih korisnika putem elektronske pošte (e-mail), SMS-a, putem obavijesti u okviru mjesečnog računa ili pisanim obavještenjem dostavljenim na adresu korisnika. Team Consulting zadržava pravo da uvede i druge kanale komunikacije, u skladu sa važećim propisima. Krajnji korisnik je dužan da, prilikom zasnivanja korisničkog odnosa, a najkasnije do zaključenja korisničkog ugovora, izabere način na koji će primati obavještenja.

Team Consulting objavljuje opšte uslove poslovanja, posebne uslove pružanja/korištenja usluga i cijene usluga, kao i sve njihove izmjene, prije njihovog stupanja na snagu na Internet stranici Team Consultinga www.team.ba na vidljivom i lako dostupnom mjestu.

Team Consulting može vršiti izmjene i dopune opštih uslova i cjenovnika, a koji stupaju na snagu 30 dana nakon njihove objave na internet stranici, a ako su izmjene opštih uslova poslovanja i cijena usluga isključivo u korist krajnjih korisnika, mogu se primjenjivati na postojeće krajnje korisnike s danom objave tih izmjena.

Ukoliko su izmjene opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga i cijena usluga u potpunosti nepovoljne za krajnjeg korisnika, Team Consulting će najranije 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pored objave na internetskoj stranici, direktno obavijestiti krajnjeg korisnika o navedenim izmjenama putem izabranog načina komunikacije.

U slučaju povrede ličnih podataka, ukoliko povreda ličnih podataka može štetno uticati na lične podatke ili privatnost korisnika, Team Consulting će bez odlaganja obavijestiti krajnjeg korisnika o uočenoj povredi putem izabranog načina komunikacije.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

Sastavni dio korisničkog ugovora čine ovi opšti uslovi, cjenovnik usluga i sažetak ugovora, koji su važeći u trenutku zaključivanja ugovora i sve izmjene i dopune navedenih dokumenata koje su izvršene u skladu sa propisima Regulatorne agencije za

komunikacije BiH i Pravilom 97/2024.

Sastavnim dijelom korisničkog ugovora smatraju se i elektronski zapisi koje vodi Team Consulting u vezi aktiviranja i deaktiviranja usluga (poruke, poziv na broj, web-stranica, e-mail i sl.), pri čemu će Team Consulting jasno iskazati način aktivacije i deaktivacije za usluge za koje su ovi zapisi relevantni.

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu po proteku 30 dana od dana njihovog objavljivanja.