

## Opšti uslovi poslovanja za usluge EPN Cable društva EuroproNET Bosnia d.o.o., Fra Anđela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo

Opšti uslovi poslovanja za ovdje navedene telekomunikacijske i informacijske usluge EPN Cable (u nastavku OUP) su opšti uslovi poslovanja društva EuroproNET Bosnia d.o.o. (u nastavku EPN) i određuju uslove, obim i način pružanja i korištenja usluga EPN Cable, prava i obaveze između EPN i korisnika usluga.

Usluge za koje važe OUP su sljedeće:

- usluge **EPN Cable** širokopoljasnog pristupa internetu,
- usluga **EPN Cable Box**
- ostale telekomunikacijske i informacijske usluge u okviru usluga EPN Cable (u nastavku usluge).

### 1. Značenje pojmova

- **Cjenovnik** usluga (u nastavku cjenovnik) određuje strukturu i cijene usluga koje EPN pruža korisniku po korisničkom ugovoru i dio je ugovora. Cjenovnikom su određene: cijena priključenja, cijene korištenja, troškovi mirovanja ugovora, postupka opominjanja, naplate i izvršenja, cijene održavanja i mogućih propusta.
- **Korisnik** je fizičko ili pravno lice koje je sa EPNom sklopilo ugovor i koristi i plaća sve usluge koje EPN po ovom ugovoru nudi.
- **EPN Cable** (u nastavku usluga) je usluga stalnog širokopoljasnog pristupa internetu kroz mrežu kablovskog operatera i EPN mrežu, koju pruža EPN i omogućava razmjenu podataka sa stacionarnog priključka na EPN mrežu unutar EPN mreže i sa drugim IP mrežama.
- **Korisnički ugovor** je ugovor između EPN 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 EPN radi pružanja usluga po ovom ugovoru (u nastavku ugovor). Sastavni dio ugovora su OUP i cjenovnik.
- **EPN mreža** je mrežna infrastruktura kojom upravlja EPN i namjenjena pružanju usluge EPN Cable i drugih mrežnih i internet usluga.
- **Kablovski operater** je licencirani operater kablovske televizije.
- **Terminalska oprema** je oprema koja je instalirana kod krajnjeg korisnika, a EPN je obezbjeđuje da bi se usluga mogla koristiti, odnosno omogućiti komunikaciju kroz mrežu u skladu sa ugovorom (npr. modem, adapter, switch).
- **RAK** je Regulatorna Agencija za komunikacije BiH.

### 2. Informisanje

EPN omogućava pravnim i fizičkim licima informacije o mogućnostima, vrstama i načinima priključenja i načinima korištenja usluga u EPN mreži, o cijenama usluga, te o podacima i specifikacijama koji su potrebni za sklapanje ugovora. Ove informacije bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacije između EPN i korisnika.

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

- u sjedištu preduzeća EPN i kod ovlaštenih partnera,
- na telefonskom broju 033 / 214 800,
- na web strani EPN <http://www.epn.ba>.

OUP se može naći na web strani EPN <http://www.epn.ba>, u sjedištu preduzeća ili kod ovlaštenih partnera.

EPN zadržava pravo promijeniti bilo koju odredbu OUP ili cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava korisnike na svojoj web strani: <http://www.epn.ba> odnosno <http://www.europronet.ba>, ili na drugi primjeren način za obavještanje korisnika. Korisnik se obavezuje redovno pratiti moguće promjene koje će biti objavljivane na gore navedenim adresama, pri čemu se slaže da svaka dalja upotreba usluga, nakon isteka roka od 15 dana, znači prihvatanje promjenjenih odredbi OUP i cjenovnika.

### 3. Međusobna prava i obaveze

Odnos između EPN i korisnika, pored važećih zakona i propisa, uređuje i ugovor čiji su sastavni dijelovi OUP i cjenovnik usluga. OUP dopunjavaju i posebni dogovori među ugovornim stranama u istom ugovoru i jednako su obavezujući. Ukoliko OUP i ugovor nisu usklađeni, primjenjuju se isključivo odredbe ugovora.

Sa 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.

Obje 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.

#### 3.1. Prava i obaveze EPN

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

EPN pruža sve ugovorene usluge po uslovima i odredbama ugovora, te po uslovima i cijenama koji su određeni u OUP i važećem cjenovniku.

EPN omogućava korisniku stalno korištenje usluga u obimu, po uslovima i odredbama ugovora, te po uslovima i cijenama

koje su određene u OUP i važećem cijenovniku.

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

EPN ne odgovara za sadržaje koji se objavljuju na internetu.

EPN ne odgovara za bilo kakve gubitke, oštećenja, otuđenje i promjenu podataka, zapisa ili aplikacija koje korisnik šalje, prima, posreduje ili čuva u okviru EPN mreže ili opreme koja je povezana sa tom mrežom.

EPN može od korisnika usluga zahtijevati uklanjanje podataka koji jesu ili bi mogli biti sporni, štetni ili bi zadirali u zakonom i propisima zaštićena prava. U slučaju da korisnik u roku koji je propisan u zahtjevu, ne ukloni podatke na način koji je u skladu sa zahtjevom, EPN ima pravo da nakon isteka zadanog roka za uklanjanje podataka koji je naveden u zahtjevu, bez upozorenja takve podatke izbriše sa servera koji su dio telekomunikacijske i informacijske infrastrukture EPN mreže.

EPN održava telekomunikacijsku i informacijsku infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvaliteti koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odgovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama koji su određeni ugovorom i OUP.

EPN u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravlja svaki kvar usluge koja je prouzročena greškom EPN. Takođe popravlja i kvarove koje je djelimično ili u cjelini prouzročio korisnik, i to na račun korisnika i pod uslovima i odredbama koji su posebno dogovoreni između EPN i korisnika, i to za svaki slučaj posebno.

EPN unaprijed obavještava korisnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su EPNU poznate unaprijed, i to na svojim web stranama <http://www.epn.ba> te pismeno ili e-mailom, najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.

EPN za pomoć ili prijavu kvarova korisnicima omogućava usluge centra za pomoć korisnicima na tel.: 033/ 295-800 u vremenu 08:30 – 23:30 (ponedeljak – subota) i 08:00 – 22:30 (nedjelja i državni praznik) .

### 3.2. Prava i obaveze korisnika

Korisnik se obavezuje da svojim djelovanjem prilikom korištenja usluga neće:

- onemogućiti ili praviti smetnje za normalnu upotrebu usluga drugim korisnicima,
- obavljati i/ili nuditi usluge i opremu koju obezbjeđuje EPN koje su određene ugovorom i OUP, bilo kojem trećem licu,
- prouzrokovati tehničke ili programske smetnje,
- neovlašteno pristupati informacionim sistemima ili lozinkama za pristup tim sistemima.

Korisnik se obavezuje:

- zaštititi lozinke za korištenje usluga od otkrivanja i/ili neovlaštene upotrebe,
- prilikom korištenja usluga poštovati autorska i druga prava.

Korisnik je saglasan da će usluge koristiti na način koji je u skladu sa ovim uslovima i svim važećim zakonima i propisima.

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

U slučaju da korisnik, fizičko lice, ne posjeduje vlastitu opremu koja je neophodna za realizaciju predmetne usluge, a zaključio je ugovor na 24 mjeseca ili ima zaključen ugovor na neodređeno vrijeme, a najmanje 24 mjeseca je plaćao cijenu najma opreme, obavezan je da plaća cijenu najma opreme u iznosu od 1,00 KM + PDV, s tim da će mu se cijena mjesečne pretplate odabranog paketa umanjiti za prednje navedeni iznos, uz napomenu da se u period od 24 mjeseci ne uračunava period privremenog prekida korištenja usluga od strane korisnika, u kojem se korisniku ne ispostavljaju računi za predmetnu usluga ili za najam opreme.

U slučaju da korisnik, fizičko lice, posjeduje vlastitu opremu u tom slučaju oslobađa se plaćanja cijene najma opreme, pri čemu samo plaća cijenu mjesečne pretplate odabranog paketa. U slučaju da je korisnik, fizičko lice, zaključio ugovor na neodređeno vrijeme, obavezan je da na ime cijene najma opreme za prvih 24 mjeseca trajanja korisničkog odnosa, plaća iznos od 6,00 KM+PDV, dok će nakon tog perioda plaćati iznos koji je predviđen za korisnike koji su zaključili ugovor na 24 mjeseci.

Korisnik mora dobro voditi računa o opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u EPN mreži, drugim mrežama i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti ovog ugovora i može biti razlog za trenutni prekid ugovora.

Korisnik je dužan obavijestiti EPN o promjeni svojih podataka koje je naveo u ugovoru, i to pismeno, najkasnije u roku od 5 dana od dana nastanka promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog saopštavanja o promjenama, padaju na teret korisnika.

Korisnik je dužan pri prestanku važenja ugovora, vratiti primljenu opremu u posjed EPN i to u stanju u kakvom ju je

primio, imajući u vidu njenu normalnu primjenu. Opremu je korisnik dužan vratiti u roku od 2 dana od prestanka važenja ugovora ili poziva EPN. EPN može po isteku roka za vraćanje opreme od korisnika zahtijevati ili vraćanje opreme, ili plaćanje njene vrijednosti i ugovorene kazne. U slučaju kašnjenja sa vraćanjem opreme, korisnik je dužan platiti ugovorenu kaznu u visini dvostruke vrijednosti opreme koju bi trebao vratiti. Pri tome se kao vrijednost opreme računa vrijednost koja je navedena na računu od dobavljača opreme, odnosno drugom jednako važnom dokumentu. Ugovorena kazna mora se platiti u roku od 2 dana po isteku roka za vraćanje opreme.

### 3.3. Prava i obaveze ugovornih strana

EPN može prenjeti ovaj ugovor na treće lice.

EPN može ograničiti, privremeno prekinuti ili u potpunosti prekinuti pružanje usluga zbog tehničkih, operativnih ili pravnih razloga koji onemogućavaju pružanje usluga, ili u slučaju kada korisnik ne plati račun do 20 dana od dana izdavanja računa. EPN korisnika ponovo uključuje u sistem i omogućava korištenje usluga kada prestanu važiti razlozi zbog kojih je privremeno isključen. Ukoliko su uzroci prekida na strani korisnika, EPN vrši ponovno uključivanje na teret korisnika.

EPN može promijeniti korisničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za korištenje usluga. O njihovom novom obliku i sadržaju mora korisnika obavjestiti najmanje 15 dana prije predviđenih promjena.

### **4. Uspostavljanje i raskidanje ugovora**

EPN u roku od 3 dana od dana prijema potpisanog obrasca (na prvoj strani ugovora) provjerava tehničku mogućnost spajanja korisnika na mrežu kablovskog operatera i uspostavljanja usluge i obavještava korisnika o rezultatima.

EPN istovremeno provjerava tačnost podataka koje je korisnik naveo u obrascu, a u slučaju nejasnoća, u dogovoru sa korisnikom, ispunjava nedostajuće podatke o pristupu uslugama. Korisnik je odgovoran za istinitost podataka navedenih u ugovoru. Korisnik je dužan predočiti dokumente za identifikaciju i ostale dokumente sa kojima dokazuje da ispunjava sve uslove za sklapanje ugovora.

U slučaju da korisnik pošalje u EPN nepotpuno ispunjen ili nepotpisan obrazac ili ukoliko ne posjeduje zahtjevane dokaze o informacijama navedenim u obrascu ili platežnoj sposobnosti, EPN može odbiti sklapanje korisničkog ugovora.

EPN najkasnije u roku od 3 dana po okončanoj provjeri podataka i tehničke mogućnosti, sklapa ugovor sa svakim fizičkim ili pravnim licem koje ispunjava sljedeće uslove:

*Fizičko lice:*

- da je punoljetno;
- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema EPN;

*Pravno lice*

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema EPN;
- da sklopi korisnički ugovor preko ovlaštenog zastupnika.

EPN zadržava pravo odbijanja sklapanja korisničkog ugovora u slučaju da je korisnik već bio isključen zbog grubog kršenja ugovora kod EPN ili drugog operatera, o čemu suprotnu stranu obavještava najkasnije osam dana po prijemu potpisanog obrasca.

U slučaju da se EPN odluči za sklapanje ugovora, potpisane ugovore, zajedno sa osnovnim informacijama za pristup uslugama, EPN šalje korisniku na potpis. Korisnik je dužan vratiti dva primjerka potpisanog ugovora koji pripadaju EPN u roku od 7 dana od dana kada je korisnik primio ugovor na potpis.

Ugovor stupa na snagu od momenta kada kada ga potpišu obje ugovorne strane i kada korisnik izmiri obaveze po predračunu, izdanom od strane EPN.

Korisnik može bilo kada otkazati korisnički odnos u skladu sa članom 15. Raskidanje ugovora.

EPN zadržava pravo da prekine već postojeći ugovor sa korisnikom u koliko ustanovi da se korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama OUP i ukoliko je kršio korisnički ugovor ili važeće zakone i propise.

EPN može radi ozbiljnog kršenja ugovora bilo kada pismeno prekinuti ugovor, pri čemu prekid nastupa odmah. Ozbiljno kršenje po ovom ugovoru podrazumijeva:

- korisnik više od 20 dana od dana izdavanja računa za korištenje usluga kasni sa plaćanjem cijelog ili djelimičnog iznosa,
- korisnik je ozbiljno oštetio ili ukrao opremu u vlasništvu EPNa,
- korisnik uprkos upozorenju koristi opremu EPNa u suprotnosti sa OUP, ugovorom ili važećim zakonima,
- korisnik i nakon opomene od strane EPNa krši zakone, ugovor ili OUP.

Nakon prestanka važenja korisničkog ugovora, korisnik vraća EPNu bez nepotrebnih zakašnjenja sve što je u vlasništvu EPNa. Ugovorne strane izmiruju sve zahtjeve i obaveze koje proizilaze iz ovog ugovora, najkasnije 2 dana po prestanku važenja ugovora.

### **5. Privremeno isključenje**

Korisnik može na vlastiti trošak zahtijevati privremeno isključenje, ali najviše za period od tri mjeseca u tekućoj godini. Korisnički ugovor u tom periodu miruje. Korisnik u tom periodu plaća troškove mirovanja ugovora u skladu sa važećim cjenovnikom usluga. Korisnik mora zahtjev za privremeno isključenje poslati najkasnije 15 dana prije zahtijevanog

isključenja.

## 6. Promjena ugovorenih usluga

Korisnik može zahtijevati promjenu korisničkog paketa i promjenu ostalih ugovorenih usluga, koje nisu uključene u korisnički paket, dolaskom u prostorije EPN, putem e-maila, popunjavanjem forme na web stranici www.epn.ba ili putem pisma, poslanog na adresu EPN. EPN zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

Rok za izvođenje promjene je do 30 dana od datuma kada korisnik zahtijeva promjenu. Promjena se izvodi prvog dana narednog obračunskog perioda. EPN počinje zaračunavati cijenu za promjenjeni korisnički paket sa danom uspješnog izvođenja promjene. U slučaju da promjenu nije moguće napraviti, EPN je o tome dužan obavjestiti korisnika.

Korisnik snosi troškove promjene korisničkog paketa i ostalih ugovorenih usluga u skladu sa važećim cjenovnikom.

EPN zadržava pravo promjene strukture i sadržaja korisničkih paketa o čemu korisnike obavještava 15 dana prije promjene.

## 7. Tehnički uslovi

Priključenje korisnika na EPN mrežu može izvesti samo kablovski operater ili EPN ili njegov ovlaštenu izvođač.

Potrebne pripreme radnje za priključenje terminalne opreme, izvodi sam korisnik, a na zahtjev korisnika te poslove može obaviti i EPN, odnosno izvođač kojeg ovlasti EPN, što se obračunava po cjenovniku usluga.

Ukoliko korisnik odustane od ugovora prije nego što se završi priključenje, a do tada je EPN već izveo određene pripreme radnje, dužan je EPNU izmiriti troškove za obavljene posao, ali najviše do visine cijene priključenja za naručene usluge.

Za priključenje korisnika na EPN mrežu preko mreže kablovskog operatera, korisnik mora obezbjediti:

1. odgovarajući zatvoren stambeni ili poslovni prostor na lokaciji koja odgovara važećim standardima klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja,
2. izvor napajanja od 230V/50Hz za napajanje kablovskog modema udaljen od računara do 1,5 metra,
3. svu potrebnu kućnu instalaciju,
4. priključak na mrežu kablovske televizije prilagođen za priključenje kablovskog modema,
5. instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet ovog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluge EPN Cable.

Korisnik smije koristiti usluge upotrebljavajući isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima sa područja radijske i terminalne opreme, te elektromagnetne kompatibilnosti, i koja je propisno označena. EPN ne odgovara za bilo kakvu štetu nastalu zbog upotrebe opreme ili uređaja koji nisu u skladu sa relevantnim standardima ili koji nisu namjenjeni za upotrebu u povezivanju sa uslugama iz ovog ugovora.

Terminalna oprema koju po ovom ugovoru obezbjeđuje EPN, ostaje u vlasništvu EPNa i nakon prekida ovog ugovora.

EPN ili njegov ovlaštenu izvođač održavaju terminalnu opremu koju je EPN obezbjedio po ovom ugovoru. U slučaju oštećenja opreme prouzrokovanog nepravilnim korištenjem ili mehaničkog oštećenja, korisnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme ukoliko je nije moguće popraviti.

EPN ili njegov ovlaštenu izvođač je po ovom ugovoru dužan korisniku omogućiti upotrebu izabranih usluga tako što će:

1. instalirati potrebnu opremu i izabrane usluge,
2. uspostaviti vezu između korisnika i EPN mreže uz provjeru brzine pristupa do EPN mreže.

Korisnik potvrđuje da, ukoliko korisnik priključka na mrežu kablovskog operatera (ili vlasnik prostora) i korisnik usluge EPN Cable nisu iste osobe, posjeduje sve potrebne saglasnosti i dozvole za ulazak u prostore i održavanje usluga, te raspolaže sa svim potrebnim dozvolama koje su potrebne za uspostavljanje i rad usluge.

Računa se da je uspostavljanje usluge EPN Cable uspješno ukoliko se uspješno uspostavi testno povezivanje između korisnika i EPN mreže. Povezivanje mora biti izvedeno brzinom pristupa koja je definisana izabranim korisničkim paketom. Računa se da uspostavljanje usluge EPN Cable nije uspješno ukoliko iz bilo kojeg razloga na koji EPN nema uticaja (tehnička ograničenja) izabrane usluge nije moguće uspostaviti. U slučaju neuspješnog uspostavljanja usluge EPN Cable, EPN predlaže korisniku uspostavljanje korisničkog paketa u skladu sa mogućom nižom brzinom pristupa, koji je ustanovljen prilikom testiranja, ukoliko za takvu kombinaciju brzine pristupa i drugih tehničkih parametara postoji predviđeni paket. U slučaju da korisnik ne prihvati ponuđeni paket, EPN će pismeno obavijestiti korisnika o odustajanju od ugovora.

Korisnik se obavezuje da će plaćanje uspostavljanja kablovskog internet priključka (*priključak*) i druge obaveze iz ovog ugovora, izmiriti u skladu sa važećim cjenovnikom na osnovu ispostavljenog računa. Ukoliko je u skladu sa cjenovnikom predviđeno plaćanje priključka, EPN vrši naplatu priključka prilikom potpisa ugovora odnosno prilikom priključenja korisnika, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati usluge izabranog korisničkog paketa. Moguće naručene dodatne poslove prilikom priključenja korisnika, EPN ili kablovski operater će obračunati u skladu sa važećim cjenovnikom. Rok za uspostavljanje usluge EPN Cable je do 15 dana od dana kada obje ugovorne strane potpišu ugovor i korisnik izvrši plaćanje priključka. Ukoliko je u skladu sa korisničkim paketom predviđeno plaćanje priključka, EPN priključenje obračunava istog dana kada su naručene usluge, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati izabrane usluge.

Prava i obaveze iz korisničkog ugovora nastaju kada EPN priključi korisnika na EPN mrežu i/ili kada se uspješno uspostave usluge. EPN počinje obračunavati pretplatu i druge usluge, pod uslovima odabranog korisničkog paketa, od dana uspješnog uspostavljanja usluge. Uspješnim uspostavljanjem usluge aktivirano je korištenje usluga izabranog korisničkog paketa. U slučaju da je za izabrani paket predviđen i obračun na temelju potrošenog vremena ili ostvarenog saobraćaja, upotreba se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

### **8. Vlastita upotreba**

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

U slučaju preseljenja korisnika, može se prenjeti pristup usluzi EPN Cable, u skladu sa tehničkim mogućnostima EPN i kablovskog operatera koji djeluje na novoj lokaciji korisnika. Cijena priključka na mrežu kablovskog operatera koji djeluje u tom području definisana je cjenovnikom kablovskog operatera.

### **9. Upotreba lozinki**

Korisnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinki koje je dobio za korištenje usluga. EPN je omogućio korisniku da samostalno mijenja potrebne lozinke na web stranici <http://www.epn.ba>. EPN će promijeniti potrebne lozinke ili onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga korisnik lično obavijesti o mogućoj zloupotrebi dolaskom u prostorije EPN uz obaveznu identifikaciju ili zatraži njihovu izmjenu pismenim putem. EPN zadržava pravo provjere identiteta korisnika koji traži izmjenu lozinki pismenim putem. EPN 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.

### **10. Privatnost i sigurnost**

EPN za prenos 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 strana. Korisnik sa ovim ugovorom potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavku mogu uticati na narušavanje privatnosti. EPN prilikom nuđenja usluga po ovom ugovoru poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali u smislu vlasništva IP tehnologije ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koja bi bila veće od uobičajene.

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

### **11. 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 sklapanja ovog ugovora. Te informacije se bez pismene saglasnosti druge ugovorne strane ne smiju razotkriti ni jednom trećem licu i obje strane dužne su obezbijediti da se te informacije ne zloupotrijebe.

### **12. Održavanje**

Korisnik se obavezuje da će o svom trošku nabaviti i instalirati svu ostalu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet ovog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluga.

Kablovski operater je obavezan pružati korisniku kvalitetnu uslugu prenosa podataka od lokacije korisnika do glavne stanice operatera. EPN se obavezuje korisniku pružati kvalitetnu uslugu prenosa podataka od glavne stanice do EPN mreže i drugih mreža u BiH ili u inostranstvu. EPN i kablovski operater održavaju svoje mreže i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima. EPN i kablovski operater imaju svoje pozivne i servisne centre koji brinu za prijavu i otklanjanje kvarova i koji daju pomoć korisnicima.

Svi korisnici kablovske mreže dijele ograničen kapacitet pristupa, obzirom na trenutnu upotrebu i broj korisnika. Korisnik izjavljuje da je upoznat sa ograničenjima i zahtjevima kablovskog pristupa internetu, koji proizilaze iz zajedničke upotrebe mreže i ukupno moguće brzine pristupa.

Kablovski operater i EPN zadržavaju 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.

Korisnik se obavezuje da će kablovskom operateru ili EPN-u ili njegovom ovlaštenom izvođaču omogućiti nesmetan pristup do telekomunikacijskih uređaja u mrežnoj priključnoj tački, ukoliko to bude potrebno zbog uspostavljanja, održavanja i otklanjanja grešaka u radu usluge, ili ukoliko bude potrebno priključak odstraniti.

Korisnik se obavezuje da će montiranu opremu, koja je vlasništvo EPNa, dobro čuvati i da će izmiriti moguću štetu koja bi nastala na opremi njegovom krivicom.

EPN smije privremeno prekinuti pružanje usluga ukoliko je to neophodno zbog greške ili kvara, prirodne ili druge nepogode i slično. Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za odklanjanje uzroka.

EPN smije 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 smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za izvođenje radova.

### **13. Zloupotreba priključka**

U slučaju da korisnik ne upotrebljava priključak i opremu u skladu sa ugovorom koji ima sa EPN, prouzrokuje smetnje na

kablovskoj ili internet mreži, ugrožava integritet i sigurnost mreže, ometa rad drugih korisnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže, objavljuje i/ili šalje informacije uvredljivog ili prijetecog sadržaja ili na drugi način ometa druge osobe, EPN ima pravo takvog korisnika odmah isključiti sa mreže i prekinuti ugovor bez vraćanja bilo kakve odštete i staviti mu na teret sve troškove nastale njegovim postupcima.

#### 14. Isključenje usluga

EPN može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor o korištenju usluga bez otkaznog roka u slučaju kada korisnik:

1. zloupotrebljava priključak u skladu sa članom 13. Zloupotreba priključka,
2. ozbiljno krši ugovor u skladu sa članom 4. Uspostavljanje i raskidanje ugovora,
3. ne prilagodi funkcionisanje terminalne opreme važećim propisima u roku od 5 dana od prijema pismenog upozorenja ili nakon ponovnog uključanja neprilagođene terminalne opreme,
4. ne izmiri dug iz ugovora o korištenju u roku od 30 dana od dana kada je račun ispostavljen, odnosno u vremenu koje je navedeno u pismenoj opomeni,
5. ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi EPN ili njegov ovlašteni izvođač, ukoliko smetnje na mreži izviru iz priključne tačke na lokaciji korisnika, ni 5 dana od prijema pismene opomene,
6. dopušta i/ili se služi davanjem pristupa uslugama na korištenje trećim licima,
7. korisnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja EPNa,
8. korisnik ne obavjesti EPN o promjenama podataka koji utiču na korisnički ugovor 5 dana nakon prijema pismenog upozorenja EPNa.

Sa prekidom ugovora o korištenju na temelju odredbe iz ovog člana, prekidaju se međusobna prava i obaveze između EPN i korisnika, osim za nepodmirene obaveze jer sa prekidom ugovora ostaje dužnost korisnika plaćanje korištenja (pretplate) za izabranu uslugu.

#### 15. Raskidanje ugovora

Korisnik može pismeno prekinuti korisnički ugovor bilo kada. Otkazivanje ugovornog odnosa mora biti u pismenom obliku dostavljeno lično, faxom, e-mailom ili poštom, sa potpisom, odnosno pečatom odgovorne osobe koja otkazuje. EPN zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

Otkaz korisničkog ugovora počinje važiti sa prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je EPN primio važeći pismeni otkaz. Prijem otkaza se dokazuje sa potvrđenim prijemom pisma otkaza, ukoliko je otkaz bio lično predat.

Prekid korisničkog odnosa sa kablovskim operatorom, ima za posljedicu prekid vršenja svih usluga po ugovoru.

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

Korisnik je dužan u potpunosti izmiriti obaveze iz korisničkog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora. Ukoliko korisnik ne omogući da EPN izvede isključenje, dužan je do dana izvođenja isključenja izmiriti svoje obaveze kao da je priključen.

Korisnik je dužan da najkasnije u roku od 2 dana od dana prekida ugovora vratiti svu opremu koju je za pružanje usluga obezbijedio EPN. Ukoliko korisnik u određenom roku ne vrati opremu koju je po ovom ugovoru primio za korištenje usluga, u neoštećenju i originalnoj ambalaži, uključujući strujni priključak, mrežni i USB kabl, instalacioni CD i svu prateću dokumentaciju, te neoštećenu naljepnicu serijskog broja, odnosno bar koda, EPN zaračunava ugovornu kaznu i vrijednost opreme po važećem cjenovniku.

Nakon prekida ugovora, ugovorne strane su dužne izmiriti međusobne obaveze u roku od 2 dana od dana prekida ugovora.

#### 16. Cijene, obračun i plaćanje obaveza

Cijena korisničkog paketa, uspostavljanje usluge EPN Cable i ostalih usluga, određeni su sa cjenovnikom. EPN zadržava pravo promjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku.

Cijena korisničkog paketa i ostalih usluga se mijenja u skladu sa promjenama ovog cjenovnika. Nove cijene počinju važiti 15 dana nakon promjene cjenovnika. EPN obavještava korisnika o promjeni cjenovnika na svojim web stranicama na adresi <http://www.epn.ba>.

EPN obračunava usluge mjesečno prema važećem cjenovniku. Osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano, obračunski period je jedan mjesec. Troškovi usluga se obračunavaju za tekući obračunski period osim u slučaju kada je ugovorom drugačije regulisano. Pretplata se obračunava mjesečno unaprijed. Za obračun pretplate za period kraći od mjesec dana primjenjuje se sljedeća formula: broj dana u obračunskom periodu \* (pretplata za puni mjesec / 30). Za obračun usluga se upotrebljavaju podaci dobiveni iz sistema EPN. Moguća odstupanja u evidenciji prometa internog tarifnog sistema korisnika od evidencije EPN ne utiču na obračun.

Obračun troškova vrši se 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.

Korisnik je odgovoran za korištenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korištene preko pristupa EPN Cable uslugama (korištenjem korisničkog imena i lozinke), bez obzira na to ko ih je koristio.

EPN će ispostavljati račune korisniku u skladu sa važećim cjenovnikom jednom mjesečno do 5-og dana u mjesecu sa rokom plaćanja 10 dana od dana izdavanja računa. Korisnik se obavezuje redovno plaćati ispostavljene račune u roku od 10 dana od dana izdavanja računa na transakcijski račun EPN. Ukoliko korisnik nije do 15 dana u mjesecu primio račun za usluge (koje su obavljene u prethodnom mjesecu), o tome je dužan obavijestiti EPN, obzirom da se smatra da je račun primio dva radna dana nakon slanja računa.

Korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. EPN korisnika koji nije platio račun u roku iz prethodnog stavka, pismeno obavještava o kašnjenju i opominje ga da račun plati. EPN može korisniku za svako zakašnjenje plaćanja usluga, obračunati troškove opomene ili zatezne kamate na prvom sljedećem mjesečnom računu u skladu sa zakonima koji regulišu kašnjenje plaćanja.

Korisnik je dužan plaćati iznos mjesečne pretplate u cjelini i u slučaju privremenog isključenja zbog neplaćanja pristiglih obaveza ili privremenog isključenja zbog kršenja odredbi ugovora ili OUP.

Ukoliko korisnik ne izmiri obaveze EPN ima pravo da ga isključi, ograniči upotrebu korisničkog paketa ili da prekine korisnički 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.

EPN je dužan korisnika koji kasni sa plaćanjem opomenuti i dati mu dodatni rok od 10 dana za izmirenje obaveza.

### **17. Prigovori na račun**

Korisnik je dužan reklamirati račun u roku od 8 dana od prijema računa jer se u suprotnom smatra da se u cijelosti slaže sa osnovom i iznosom računa.

Ulaganje reklamacije na račun ne odlaže njegovo plaćanje.

EPN odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti zahtjev, i najkasnije 10 dana od dana primanja zahtjeva pismeno obavještava korisnika o svojoj odluci.

Ukoliko EPN odluči prihvatiti reklamaciju na izdani račun ili način obračunavanja, EPN korisniku vraća sve pretplaćene iznose koji su predmetom reklamacije. EPN vraćanje svih pretplaćenih iznosa izvršava u roku od 15 dana nakon donošenja odluke.

### **18. Prigovori na postupke i odluke EPN**

Korisnik ima pravo uložiti prigovor na sve odluke i postupke EPN. Prigovor se mora uložiti 15 dana od dana kada je nastala sporna odluka ili postupak. Računa se da je prigovor 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 uložen prvog radnog dana. EPN o prigovoru korisnika odlučuje na temelju dokumentacije, a može korisnika pozvati i na razgovor. Ukoliko EPN u roku od 15 dana po prijemu prigovora ne donese odluku o njemu, korisnik može uložiti prigovor RAKU.

### **19. Promjena podataka**

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

### **20. Odgovornost za štetu**

Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzročila i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani.

EPN ne odgovara za bilo kakve gubitke, oštećenja, otuđenje ili promjene podataka koje korisnik šalje, prima, prosljeđuje ili čuva u okviru privatne ili javne mreže.

EPN 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 (mreže kablovskog operatera).

Odgovorna strana dužna je nadoknaditi štetu u dokazanom stvarnom iznosu koji ne može biti viši od 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, ukoliko se ne radi o ozbiljnom nemaru ili namjernoj šteti.

Odmah kada korisnik sam prepozna, ili kada mu EPN dokaže bilo kakvu štetu koja je EPNu nanešena zbog krivice korisnika, korisnik je dužan u roku od 15 dana uplatiti odgovarajući iznos na račun EPN u skladu sa uslovima koji su određeni ugovorom i OUP.

Odmah kada EPN sam prepozna, ili kada mu korisnik dokaže bilo kakvu štetu koja je nastala zbog krivice EPNa, iznos štete koji je ograničen do visine najviše 12 mjesečnih pretplata za ugovorene usluge, upotrijebiće se za plaćanje EPNovih potraživanja od korisnika. Ukoliko ne postoje potraživanja EPN prema korisniku ili predviđeni iznos nije dovoljno velik za pokriće štete, EPN iznos štete oduzme od iznosa koji je korisniku obračunat za ugovorene usluge u prvom prethodnom obračunskom razdoblju. Ukoliko ni taj iznos nije dovoljan za poravnanje štete, preostali dio iznosa se najkasnije do prvog sljedećeg razdoblja obračunavanja uplati na račun korisnika u skladu sa ograničenjima koja su određena ovim ugovorom.

Ukoliko se ugovor prekine prije plaćanja iznosa štete, EPN plaća preostali dio iznosa štete uplatom na bankovni račun korisnika, najkasnije 15 dana po okončanju ugovora.

## 21. Odgovornost i viša sila

EPN 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 EPN nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. EPN ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa EPN mreži preko mreže kablovskog operatora.

EPN nije odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano neispunjavanjem obaveza korisnika prema operatoru koji pruža usluge priključka na EPN mrežu sa stalnim pristupom intrnetu i statičkom IP adresom.

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

EPN ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada izabrane usluge nisu dostupne zbog:

- a. prestanka snadbijevanja električnom energijom opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid. Nakon ponovne uspostave usluge možda će 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 mreži kablovskog operatora.

## 22. Ostale odredbe

Sve odredbe se tumače u skladu sa namjenom zbog koje je ovaj 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 odredbi iz ugovora. Ugovorne strane se obavezuju da će nevažeće odredbe nadoknaditi bez nepotrebnih zakašnjenja.

## 23. Komunikacija između ugovornih strana

Odgovornost za komunikaciju među ugovornim stranama uvijek snosi pošiljaoc ukoliko ugovorom nije drugačije propisano.

Uobičajena informativna komunikacija sa drugom ugovornom stranom može se obavljati pismeno i usmeno, putem e-maila i sa objavom na web stranici <http://www.epn.ba>.

Obaviještenja o dejstvima koja će biti posljedica uvažavanja bilo kakvih pravnih zahtjeva ugovorne strane, drugoj ugovornoj strani se dostavljaju pismeno ili na neki drugi dokumentirani načina (putem faksa 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 stavkom. Odluke iz ove alineje se ne odnose slanje računa i opomena.

## 24. Završne odredbe

EPN zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih opštih uslova. EPN o svakoj izmjeni i dopuni odredbi opštih uslova i odredbi obavještava korisnika na svojoj web strani <http://www.epn.ba>.

Promjene stupaju na snagu 15 dana po objavi.

Izmjena i dopunjavanje odredbi opštih uslova ne utiče na one ugovore ili dijelove ugovora za koje teče ozkazni rok.

Ugovorne strane će moguće sporove riješavati sporazumno. U primjeru da spor nije moguće riješiti sporazumno, za riješavanje sporova nadležan je sud u Sarajevu.

Opšti uslovi poslovanja i njegove odredbe stupaju na snagu 01.01.2007. godine i važe do njihove promjene.