

KORISNIČKI UGOVOR

o pružanju usluge bežičnog širokopojasnog pristupa internetu

Operater	KAMER COMMERCE d.o.o. Sarajevo - poslovna jedinica Plusline
Sjedište	Blažujski drum 14, 71210 Ilidža - Sarajevo
ID broj	4200086440001
Kontakt za podršku / prigovore	podrska@plusline.ba fax 033/763-772
Napomena	Ovaj obrazac ugovora popunjava se za konkretnog korisnika, lokaciju i paket iz važećeg cjenovnika Plusline-a.

1. Ugovorne strane

OPERATER	KAMER COMMERCE d.o.o. Sarajevo - poslovna jedinica Plusline Blažujski drum 14, 71210 Ilidža - Sarajevo ID broj: 4200086440001 Zastupnik / ovlašteno lice: _____
KORISNIK	Ime i prezime / naziv pravnog lica: _____ ID broj: _____ Adresa / sjedište: _____ Adresa za dostavu računa (ako je različita): _____ Kontakt telefon: _____ E-mail: _____

2. Predmet ugovora

Ovim ugovorom Operater se obavezuje Korisniku pružati javno dostupnu uslugu bežičnog širokopojasnog pristupa internetu na ugovorenoj lokaciji i pod uslovima iz ovog ugovora, sažetka ugovora, Općih uslova poslovanja Plusline, posebnih/specifičnih uslova za pružanje usluge bežičnog širokopojasnog pristupa internetu i važećeg cjenovnika, a Korisnik se obavezuje uredno plaćati ugovorene naknade i koristiti uslugu u skladu s ugovornom dokumentacijom i važećim propisima.

3. Podaci o usluzi, načinu obezbjeđivanja i kvalitetu

Lokacija korištenja	Odabrani paket / tarifni model	Model korištenja	Vrijeme uspostave priključka
_____	_____	postpaid / prepaid	najkasnije do _____ radnih dana od ispunjenja uslova
Datum aktivacije: _____	Uobičajeno dostupna brzina: _____	Maksimalna brzina: _____	Minimalna brzina (najmanje 70%)

_____	_____	_____	maks.): _____
-------	-------	-------	------------------

Napomena o brzini: U slučaju prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže, Korisnik dostavlja rezultate najmanje tri mjerenja provedena tokom pet uzastopnih dana, uz najviše jedno mjerenje u 24 sata, korištenjem certificiranog alata Agencije. Ako ugovorena odnosno minimalna brzina nije obezbijedena, Korisnik ima pravo na raskid bez naknade, prelazak na paket s manjom brzinom ili odgovarajuće umanjenje cijene mjesečne pretplate, po svom izboru.

4. Cijena, račun, način plaćanja i ažurirani podaci

Mjesečna / prepaid naknada s PDV-om	Jednokratna naknada za priključenje	Najam / korištenje opreme	Dospijeće / način plaćanja
_____	_____	_____	_____
Račun se dostavlja: papir / e-mail	Kanal obavještanja: e-mail / papir / drugi trajni nosač	Ažurirani podaci o cijenama i održavanju dostupni su na www.plusline.ba i u sjedištu Operatera	Dodatne usluge / posebni troškovi (ako postoje): _____

Korisnik je dužan platiti nesporni dio računa u roku dospjeća naznačenom na računu. U slučaju neplaćanja dospjelih i nespornih obaveza, Operater može poduzeti mjere propisane Općim uslovima poslovanja Plusline, uključujući slanje opomene, privremenu obustavu usluge, obračun zakonske zatezne kamate gdje je primjenjivo i raskid ugovora u skladu s ugovornom dokumentacijom i važećim propisima.

5. Održavanje, podrška i ograničenja terminalne opreme

Operater pruža osnovnu korisničku podršku i prijem prijave smetnji putem objavljenih kanala podrške i prigovora, uključujući e-mail podrska@plusline.ba i fax 033/763-772, u radnom vremenu: ponedjeljak-petak 08:30-17:00, subota 10:00-15:00, nedjelja i praznici neradni.

Ako je za pružanje usluge potrebna oprema Operatera, Korisnik je koristi pažnjom dobrog domaćina / dobrog privrednika, ne smije vršiti neovlaštene zahvate, promjene konfiguracije ili premještanje vanjske opreme bez saglasnosti Operatera i dužan je omogućiti pristup lokaciji radi instalacije, pregleda, servisiranja, demontaže i preuzimanja opreme.

Ograničenja koja se odnose na isporučenu terminalnu opremu i status vlasništva nad opremom iskazuju se ovim ugovorom, zapisnikom o instalaciji i/ili posebnim prilogom.

6. Trajanje ugovora, obnova i raskid

Ugovor se zaključuje: [] na neodređeno vrijeme bez obaveznog trajanja; [] na neodređeno vrijeme sa minimalnim periodom trajanja od _____ mjeseci (najviše 24 mjeseca). Ako je ugovoren minimalni period trajanja, Operater nudi i ugovor u trajanju od 12 mjeseci kada je to primjenjivo.

Automatsko produženje obaveznog perioda trajanja nije dopušteno. Po isteku obaveznog perioda trajanja usluga se nastavlja pružati pod uslovima ovog ugovora, važećih Općih uslova, posebnih/specifičnih uslova i cjenovnika, osim ako ugovor ne bude ranije raskinut ili zamijenjen novim ugovorom.

Kada Korisnik zatraži raskid ugovora za uslugu u fiksnoj mreži, Operater omogućava raskid najkasnije u roku od 10 radnih dana od uredno podnesenog zahtjeva, i to i putem istih kanala putem kojih je omogućeno sklapanje ugovora, uključujući elektronski put i telefon.

Ako Korisnik raskine ugovor prije isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ili je ugovor raskinut krivicom Korisnika prije isteka tog perioda, Korisnik je dužan platiti trošak koji je povoljniji za njega: (a) mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora i eventualne preostale rate za terminalnu opremu kupljenu uz uslugu; ili (b) naknadu u visini razlike između pune cijene i ostvarenog popusta na usluge i terminalnu opremu. Na zahtjev Korisnika Operater će bez odgode, a najkasnije u roku od tri radna dana, dati informaciju o iznosu dugovanja i načinu uplate.

Ako minimalni period trajanja nije ugovoren, naknada za prijevremeni raskid se ne naplaćuje.

7. Mjere u slučaju neplaćanja, zloupotrebe, narušavanja sigurnosti mreže i neispunjenja kvaliteta

Ako Korisnik uznemirava druge korisnike, zloupotrebljava uslugu, koristi opremu ili mrežu suprotno namjeni, pokušava neovlašten pristup sistemima, narušava bezbjednost i integritet elektronske komunikacijske mreže ili ugrožava kvalitet usluge drugim korisnicima, Operater može poduzeti razumne, proporcionalne i nediskriminatorne mjere zaštite, uključujući privremeno ograničenje ili obustavu usluge, uz primjenu Općih uslova poslovanja Plusline i važećih propisa.

U okviru ove usluge pristupa internetu Operater ne dodjeljuje korisnički broj niti pruža govornu uslugu zasnovanu na numeraciji, pa odredbe koje se odnose isključivo na takve usluge nisu primjenjive na ovu ugovorenu uslugu, osim ako Korisnik posebno ugovori drugu numeracijsku uslugu.

Ako nije ispunjen ugovoreni kvalitet usluge, Korisnik ima pravo na otklanjanje smetnje, srazmjerno umanjenje naknade, prelazak na odgovarajući paket ili raskid bez naknade, kada su za to ispunjeni uslovi iz ugovorne dokumentacije i propisa.

8. Prigovori, rješavanje sporova i posebne napomene

Prigovor na račun, kvalitet ili povredu ugovornih obaveza podnosi se Operateru u rokovima i na način propisan Općim uslovima poslovanja Plusline. Kontakt službe za prigovore: podrska@plusline.ba, fax 033/763-772.

Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom Operatera ili spor nije riješen internim postupkom po prigovoru, može zaštitu svojih prava ostvarivati pred nadležnim organima i sudom, u skladu s važećim propisima.

Korisnik potvrđuje da je prije zaključenja ugovora bez naknade primio ili mu je učinjen dostupnim sažetak ugovora, primjerak ovog ugovora, Opće uslove poslovanja Plusline, posebne/specifične uslove za pružanje usluge bežičnog širokopojasnog pristupa internetu i važeći cjenovnik.

Ako je ugovor zaključen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija Operatera, Korisnik potvrđuje da je obaviješten o pravu da, ne navodeći razloge, raskine ugovor u roku od 15 dana od dana zaključenja

ugovora, u skladu s važećim propisima o zaštiti potrošača i primjenjivim pravilima. Po potrebi se u ovom ugovoru označava datum i način dogovaranja ugovora na daljinu:

_____.

9. Sastavni dijelovi ugovora i potpisi

Sastavni dio ovog ugovora čine: sažetak ugovora, Opći uslovi poslovanja Plusline, posebni/specifični uslovi za pružanje usluge bežičnog širokopojasnog pristupa internetu, važeći cjenovnik Plusline i po potrebi zapisnik o instalaciji / tehnički prilog / evidencija elektronske aktivacije ili deaktivacije dodatne usluge.

ZA OPERATERA	ZA KORISNIKA
_____ Ime, potpis i pečat (ako se koristi) Datum: _____	_____ Ime, potpis i pečat (ako se koristi) Datum: _____