

OPĆI USLOVI POSLOVANJA

za pružanje usluge bežičnog/fiksnog širokopojsnog pristupa internetu

Operater: KAMER COMMERCE d.o.o. Sarajevo - poslovna jedinica Plusline

Sjedište: Blažujski drum 14, 71210 Ilidža - Sarajevo

ID broj: 4200086440001

Internet stranica: www.plusline.ba

Primjenjuje se na javno dostupne usluge pristupa internetu koje Plusline pruža krajnjim korisnicima.

Dokument je sačinjen radi usklađivanja sa Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima.

Verzija dokumenta: 1.1

Napomena: Ovi Opći uslovi uređuju osnovna prava i obaveze operatera i krajnjih korisnika. Posebni/specifični uslovi, korisnički ugovor, sažetak ugovora i važeći cjenovnik čine povezanu dokumentaciju i primjenjuju se zajedno s ovim Općim uslovima.

Član 1. (Predmet i područje primjene)

Ovim Općim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Opći uslovi) uređuju se osnovna prava i obaveze društva KAMER COMMERCE d.o.o. Sarajevo - poslovna jedinica Plusline (u daljem tekstu: Plusline ili Operater) i krajnjih korisnika javno dostupne usluge pristupa internetu koju Operater pruža putem svoje elektronske komunikacijske mreže i/ili pripadajuće infrastrukture.

Ovi Opći uslovi primjenjuju se na fizička i pravna lica koja zahtijevaju ili koriste Plusline usluge pristupa internetu, uključujući postpaid i prepaid modele korištenja, osim ako je za pojedinu uslugu posebnim/specifičnim uslovima, korisničkim ugovorom ili prinudnim propisom drukčije određeno.

Sastavni dio ugovorne dokumentacije čine: korisnički ugovor, sažetak ugovora, ovi Opći uslovi, posebni/specifični uslovi za pojedinu uslugu i važeći cjenovnik.

Član 2. (Definicije)

Izrazi korišteni u ovim Općim uslovima imaju značenje utvrđeno važećim propisima iz oblasti elektronskih komunikacija, a naročito Pravilom 97/2024. Pored toga, u smislu ovih Općih uslova:

- 1) 'krajnji korisnik' je fizičko ili pravno lice koje zahtijeva ili koristi javno dostupnu elektronsku komunikacijsku uslugu Plusline-a;
- 2) 'korisnički ugovor' je ugovor zaključen između Plusline-a i krajnjeg korisnika radi priključenja i/ili korištenja ugovorene usluge;
- 3) 'priključak' je uspostava tehničkih preduslova i pristupa mreži na lokaciji korisnika;
- 4) 'terminalna/korisnička oprema' je oprema koju koristi krajnji korisnik, bez obzira da li je u vlasništvu korisnika ili Plusline-a;
- 5) 'trajni nosač podataka' podrazumijeva sredstvo koje omogućava čuvanje informacija upućenih korisniku i njihovu nepromijenjenu reprodukciju, uključujući papir i elektronsku poštu;
- 6) 'radni dan' je dan koji se prema važećim propisima u Bosni i Hercegovini smatra radnim danom.

Član 3. (Lista usluga)

Plusline nudi i pruža javno dostupne usluge pristupa internetu, uključujući naročito: postpaid pakete za privatne korisnike, prepaid pakete za privatne korisnike, pakete za poslovne korisnike i prilagođene pakete u skladu sa tehničkim mogućnostima i komercijalnom ponudom.

Lista usluga može biti sastavni dio ovih Općih uslova ili poseban dokument objavljen na internet stranici Plusline-a. Naziv paketa, brzina, model korištenja, cijena, obračunski period, eventualne jednokratne naknade i druga bitna obilježja pojedine usluge utvrđuju se važećim cjenovnikom, posebnim/specifičnim uslovima i korisničkim ugovorom.

Član 4. (Javnost i dostupnost dokumentacije)

Plusline je dužan važeće Opće uslove, posebne/specifične uslove, cjenovnik, primjerak korisničkog ugovora, sažetak ugovora i druge obavezne informacije objaviti na svojoj internet stranici na vidljivom i lako dostupnom mjestu, te ih učiniti dostupnim u svom sjedištu i/ili prodajnim mjestima.

Na zahtjev korisnika, Plusline će mu prije zaključenja ugovora omogućiti uvid u svu važeću pretplatničku dokumentaciju.

Plusline će, u skladu sa prirodom usluge i svojim tehničkim mogućnostima, učiniti informacije o uslugama, ugovornoj dokumentaciji i korisničkoj podršci dostupnim i korisnicima s invaliditetom, te će na zahtjev korisnika omogućiti razumno prilagođen način dostave i komunikacije kada je to objektivno moguće.

Član 5. (Zahtjev za priključenje i provjera tehničkih mogućnosti)

Korisnik može podnijeti zahtjev za zaključenje korisničkog ugovora u pisanom obliku, elektronskim putem, telefonom ili drugim kanalom koji Plusline učini dostupnim za ugovaranje usluge.

Plusline nakon prijema zahtjeva vrši provjeru identiteta podnosioca zahtjeva, raspoloživih tehničkih mogućnosti, pokrivenosti signalom, dostupnosti mrežnih resursa i drugih okolnosti bitnih za pružanje usluge.

Ako ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje usluge ili postoje drugi objektivno opravdani razlozi za odbijanje zahtjeva, Plusline će korisnika o tome obavijestiti u pisanom ili elektronskom obliku, uz navođenje razloga odbijanja.

Član 6. (Zaključenje, trajanje i izmjene ugovornog odnosa)

Korisnički ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost zaključivanja ugovora s obaveznim periodom trajanja u skladu sa zakonom, posebnim uslovima i važećom ponudom Plusline-a.

Ako Plusline nudi ugovore s obaveznim periodom trajanja, dužan je nuditi i ugovore u kraćem trajanju kada to nalažu propisi. Obavezni period trajanja ne može biti duži od zakonom dopuštenog maksimuma.

Automatsko produženje obaveznog perioda trajanja ugovora nije dopušteno. Po isteku ugovorenog obaveznog perioda usluga se nastavlja pružati pod važećim uslovima, osim ako ugovor nije ranije raskinut ili zamijenjen novim ugovorom.

Promjene korisničkih podataka, lokacije priključka, tarifnog paketa ili drugih elemenata ugovornog odnosa vrše se na osnovu zahtjeva korisnika i u skladu s tehničkim mogućnostima, posebnim uslovima i cjenovnikom.

Korisnik može zahtijevati prijenos korisničkog ugovora na drugo fizičko ili pravno lice za uslugu u fiksnoj mreži, bez naknade, pod uslovom da primalac prijenosa ispunjava opće uslove za zasnivanje ugovornog odnosa, da postoje tehničke mogućnosti za nastavak pružanja usluge i da su do dana prijenosa izmirene dospjele i nesporne obaveze ili da se ugovorne strane i Plusline izričito saglase o njihovom preuzimanju.

Plusline može zahtijevati odgovarajuću identifikaciju i dokumentaciju radi provedbe prijenosa, ali ne može naplatiti naknadu za sam prijenos ugovora kada su ispunjeni zakonski uslovi.

Član 7. (Uspostava priključka i početak pružanja usluge)

Plusline će, nakon zaključenja ugovora i ispunjenja potrebnih tehničkih i administrativnih uslova, pristupiti uspostavi priključka u roku koji je naveden u korisničkom ugovoru ili posebnom uslovu za konkretnu uslugu.

Usluga se smatra aktiviranom danom kada je korisniku omogućen funkcionalan pristup ugovorenoj usluzi, osim ako je ugovorom izričito određen drugi dan početka obračuna.

Ako je za uspostavu usluge potreban pristup objektu ili saradnja korisnika, korisnik je dužan omogućiti Plusline-u ili njegovim ovlaštenim izvođačima nesmetan pristup lokaciji u dogovorenom terminu.

Član 8. (Cijene, obračun, računi i plaćanje)

Cijene usluga, jednokratne naknade, eventualni troškovi aktivacije/priključenja, naknade za najam ili zamjenu opreme, naknade za ponovno uključanje i druge naknade utvrđuju se važećim cjenovnikom Plusline-a.

Mjesečna pretplata obračunava se za obračunski period utvrđen cjenovnikom i/ili korisničkim ugovorom. Kod prepaid usluga korisnik uslugu koristi po prethodno izvršenoj uplati za unaprijed definisani period.

Račun ili drugo obavještenje o zaduženju korisniku se dostavlja na ugovoreni način. Korisnik je dužan platiti dospjele i nesporne obaveze u roku naznačenom na računu odnosno u skladu s korisničkim ugovorom i cjenovnikom.

Neplaćanje dospelih i nespornih obaveza može dovesti do opomene, privremenog isključenja, obračuna zakonske zatezne kamate gdje je primjenjivo i raskida ugovora, u skladu s ovim Općim uslovima i prinudnim propisima.

Član 9. (Kvalitet usluge i brzine pristupa internetu)

Plusline pruža uslugu pristupa internetu u skladu s tehničkim mogućnostima mreže, ugovorenim paketom i parametrima kvaliteta utvrđenim korisničkim ugovorom, posebnim uslovima i cjenovnikom.

Za pakete širokopojasnog pristupa internetu u fiksnoj mreži Plusline određuje maksimalne i minimalne brzine u dolaznom i odlaznom smjeru. Minimalna ugovorena brzina za svaki paket iznosi najmanje 70% maksimalne ugovorene brzine tog paketa.

Na stvarno ostvarenu brzinu mogu uticati karakteristike korisničke opreme, unutrašnja instalacija korisnika, Wi-Fi okruženje, konfiguracija uređaja, smetnje u radio-spektru, istovremeno korištenje više uređaja, udaljenost i prepreke između korisnika i pristupne tačke, radovi trećih lica, viša sila i druge objektivne okolnosti van razumne kontrole Plusline-a.

U slučaju prigovora na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže, korisnik je dužan dostaviti rezultate najmanje tri mjerenja provedena tokom perioda od pet uzastopnih dana, uz najviše jedno mjerenje unutar 24 sata, putem certificiranog alata za mjerenje brzine implementiranog od strane Regulatorne agencije za komunikacije.

Ako Plusline ne obezbijedi ugovorenu odnosno minimalnu brzinu u smislu propisa i nakon provedenog postupka utvrdi se osnovanost prigovora, korisniku će, prema njegovom izboru, biti omogućeno: raskid ugovora bez naknade, prelazak na paket s manjom brzinom ili odgovarajuće umanjeње mjesečne pretplate.

Član 10. (Upravljanje saobraćajem i ograničenja)

Plusline primjenjuje samo one razumne mjere upravljanja saobraćajem koje su neophodne radi očuvanja sigurnosti i integriteta mreže i usluga, sprečavanja ili ublažavanja zagušenja mreže, otklanjanja tehničkih smetnji, sprečavanja zloupotreba i izvršavanja zakonskih obaveza.

Mjere upravljanja saobraćajem moraju biti transparentne, nediskriminatorne, proporcionalne i ne smiju trajati duže nego što je potrebno za ostvarenje njihove legitimne svrhe.

Ako je za određeni paket, promotivnu ponudu ili uslugu propisano bilo kakvo ograničenje količine podataka, protoka ili drugog parametra kvaliteta, takvo ograničenje mora biti jasno naznačeno u cjenovniku, posebnim uslovima i/ili korisničkom ugovoru, uz objašnjenje njegovog mogućeg uticaja na korištenje sadržaja, aplikacija i usluga.

Za važeće pakete koji su označeni kao neograničeni ne primjenjuje se ograničenje količine saobraćaja, osim mjera iz stavova ovog člana koje se preduzimaju radi zaštite mreže, sprečavanja zloupotrebe ili izvršavanja zakonskih obaveza.

Član 11. (Korisnička oprema)

Oprema potrebna za pružanje usluge može biti u vlasništvu korisnika ili Plusline-a, zavisno od ugovorene ponude. Vlasništvo nad opremom, serijski broj, stanje i eventualna naknada za najam ili korištenje navode se u korisničkom ugovoru, prilogu ugovora ili drugom primopredajnom dokumentu.

Korisnik je dužan opremu koja je u vlasništvu Plusline-a koristiti pažnjom dobrog domaćina, čuvati je od gubitka, oštećenja i neovlaštenih intervencija, te omogućiti ovlaštenim licima Plusline-a pristup opremi kada je to potrebno radi aktivacije, održavanja, zamjene, otklanjanja smetnji ili demontaže.

Po prestanku ugovora korisnik je dužan vratiti opremu koja je u vlasništvu Plusline-a najkasnije u roku od 8 dana od dana prestanka ugovora, osim ako je posebnim uslovima ili pojedinačnim ugovorom ugovoren drugi rok koji je povoljniji za korisnika. Ako oprema ne bude vraćena ili bude vraćena neispravna iz razloga za koje odgovara korisnik, Plusline ima pravo potraživati naknadu štete odnosno naknadu u skladu s cjenovnikom i procijenjenom vrijednošću opreme.

U slučaju kvara opreme, gubitka, otuđenja ili potrebe zamjene zbog promjene uslova korištenja usluge, Plusline će postupati u skladu sa zakonom, ovim Općim uslovima, posebnim uslovima i važećim cjenovnikom.

Član 12. (Prava i obaveze korisnika)

Korisnik ima pravo da koristi ugovorenu uslugu pod uslovima iz ugovorne dokumentacije, da pristupi ažurnim informacijama o cijenama i uslovima, da podnosi zahtjeve i prigovore, da bude pravovremeno obaviješten o promjenama, te da raskine ugovor u skladu sa zakonom i ovim Općim uslovima.

Korisnik je dužan da: koristi uslugu u skladu sa zakonom i ugovorenom namjenom; ne ugrožava sigurnost i integritet mreže; ne vrši neovlašten pristup mreži, sistemima ili podacima trećih lica; ne preprodaje ili ne dijeli ugovorenu uslugu trećim licima bez saglasnosti Plusline-a; čuva svoje pristupne podatke; bez odlaganja

obavijesti Plusline o smetnjama, zloupotrebi ili promjeni relevantnih podataka; te uredno izmiruje dospjele obaveze.

Korisnik odgovara za sadržaj i zakonitost komunikacija, podataka i aktivnosti koje se obavljaju putem njegovog priključka, u granicama važećih propisa.

Član 13. (Zabranjeno i nedozvoljeno korištenje)

Nedozvoljenim korištenjem usluge smatra se naročito: korištenje usluge protivno zakonu; širenje zlonamjernog koda; neovlašteni pristup sistemima ili podacima; ometanje rada mreže ili usluga trećih lica; slanje neželjenih masovnih poruka; distribucija sadržaja čije je držanje ili prenos zabranjen; narušavanje prava intelektualnog vlasništva; zloupotreba identiteta; i svako drugo korištenje koje može uzrokovati štetu Plusline-u, drugim korisnicima ili trećim licima.

Ako utvrdi ili osnovano posumnja na zloupotrebu, Plusline može preduzeti primjerene mjere zaštite, uključujući upozorenje, privremeno ograničenje ili privremeno isključenje usluge, uz obavezu da postupi proporcionalno i da, kada je to moguće, korisniku omogući otklanjanje uzroka povrede prije konačnog raskida ugovora.

Član 14. (Zaštita maloljetnih lica)

Plusline ne proizvodi sadržaj kojem korisnik pristupa putem interneta, ali će u okviru svojih tehničkih mogućnosti i zakonskih obaveza saradivati s nadležnim organima radi sprečavanja zloupotreba i zaštite maloljetnih lica.

Roditelji, staratelji i druga odgovorna lica dužni su preduzimati mjere nadzora nad korištenjem interneta od strane maloljetnih lica, uključujući korištenje roditeljskih kontrola, sigurnosnih postavki i drugih dostupnih zaštitnih mehanizama.

Član 15. (Brojevi hitnih službi, prenos broja i usluge s dodatnom vrijednošću)

Plusline u okviru ovih usluga ne pruža javno dostupnu govornu telefonsku uslugu zasnovanu na korištenju numeracije i ne dodjeljuje telefonske brojeve korisnicima za uslugu pristupa internetu, osim ako to nije posebno ugovoreno u okviru druge usluge.

Zbog toga odredbe o prijenosu broja, pozivima prema brojevima hitnih službi bez naknade i korištenju usluga s dodatnom vrijednošću nisu primjenjive na samu uslugu pristupa internetu, osim ako Plusline u budućnosti ne uvede takve usluge i ne uredi ih posebnim uslovima i cjenovnikom.

Ako korisnik preko vlastite aplikacije ili usluge trećeg lica koristi glasovne ili druge komunikacijske servise putem internetske veze, odgovornost za dostupnost, funkcionalnost, numeraciju i pristup hitnim službama snosi pružalac te zasebne usluge, osim u mjeri u kojoj je drukčije propisano prinudnim propisom.

Član 16. (Zabrane i ograničenja na zahtjev korisnika)

Korisnik može bez naknade zatražiti administrativnu zabranu odnosno privremeno ograničenje korištenja svog priključka ili korisničkog računa u slučaju sumnje na zloupotrebu, neovlašteno korištenje, gubitak pristupnih podataka ili drugi sigurnosni incident.

Plusline će, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, omogućiti i druge vrste ograničenja ili zabrana čije uvođenje ne zahtijeva posebne troškove, kada su takve mjere primjerene prirodi usluge i zaštiti korisnika. Ako određeno ograničenje zahtijeva dodatnu tehničku intervenciju ili posebno rješenje, eventualna naknada može se primijeniti samo ako je unaprijed jasno određena cjenovnikom i prihvaćena od strane korisnika.

Član 17. (Smetnje, održavanje i prekidi usluge)

Plusline će uložiti razuman profesionalni napor da održava mrežu i usluge funkcionalnim i da kvarove i smetnje otklanja u primjerenom roku, uzimajući u obzir vrstu kvara, pristupačnost lokacije, vremenske uslove i druge objektivne okolnosti.

Planirani radovi na mreži ili sistemima, kada je to moguće, najaviti će se unaprijed putem internet stranice, elektronske pošte, SMS poruke ili drugog prikladnog kanala obavještanja.

Plusline ne odgovara za prekide ili smetnje koji su posljedica više sile, radova trećih lica, prekida napajanja električnom energijom, kvarova ili neispravnosti opreme i instalacija koje nisu u njegovoj odgovornosti, neovlaštenih intervencija korisnika ili drugih okolnosti van razumne kontrole Plusline-a, ali je dužan preduzimati razumne mjere za otklanjanje posljedica kada je to moguće.

Član 18. (Prigovori i rješavanje sporova)

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova, brzinu pristupa internetu, rad Plusline-a, obračun i račun, kao i druge radnje ili propuste u vezi s pružanjem usluge.

Prigovor na iznos kojim je korisnik zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet usluge ili prigovor zbog povrede odredaba korisničkog ugovora podnosi se u pisanom obliku, uključujući i elektronsku poštu. Usmena komunikacija putem korisničkog servisa može se koristiti za prijavu smetnji i dobijanje informacija, ali se formalni prigovor evidentira kao pisani podnesak.

Pisani prigovor podnosi se Službi za podršku korisnicima Plusline-a najkasnije u roku od 30 dana od dana nastanka problema s kvalitetom usluge, povrede ugovornih obaveza ili dospijeca računa na koji se prigovor odnosi. Plusline je dužan evidentirati prijem svakog pisanog prigovora tako da evidencija sadrži najmanje datum prijema i datum do kojeg korisniku treba uputiti pisani odgovor. Odluku o utemeljenosti prigovora i eventualnim mjerama Plusline dostavlja korisniku pisanim putem, u pravilu u roku od najviše 7 dana od prijema urednog prigovora, a ako zbog opravdanih razloga razmatranje traje duže, korisnik će o tome biti obaviješten prije isteka tog roka. Ako korisnik nije zadovoljan odgovorom ili prigovor nije riješen u ostavljenom roku, može ostvarivati dalja prava pred Regulatornom agencijom za komunikacije i drugim nadležnim organima, u skladu s važećim propisima.

Podnošenje prigovora ne oslobađa korisnika obaveze plaćanja nespornog dijela računa.

Član 19. (Postupak u slučaju neplaćanja)

Ako korisnik ne plati dospjelu i nespornu obavezu u roku, Plusline ima pravo uputiti opomenu i odrediti dodatni rok za izmirenje duga.

Nakon bezuspješnog isteka dodatnog roka Plusline može privremeno ograničiti ili isključiti uslugu, uz poštivanje zakona, prava korisnika na prigovor i pravila o proporcionalnosti.

Ako korisnik ni nakon privremenog isključenja ne izmiri dospjelo i nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja, Plusline ima pravo raskinuti korisnički ugovor i preduzeti mjere radi naplate potraživanja u skladu sa zakonom.

Član 20. (Raskid ugovora na zahtjev korisnika)

Korisnik može zatražiti raskid korisničkog ugovora u pisanom obliku, elektronskim putem, telefonom ili putem drugih istih kanala putem kojih je omogućeno zaključenje ugovora.

Kada korisnik zatraži raskid korisničkog ugovora za uslugu u fiksnoj mreži, Plusline je dužan omogućiti raskid u otkaznom roku od 10 radnih dana od dana kada je raskid zatražen, uz pisano ili elektronsko obavještenje o datumu nastupanja raskida.

Postojanje potraživanja Plusline-a prema korisniku ne sprečava realizaciju raskida. Korisnik je i nakon raskida dužan izmiriti dospjele i nesporne obaveze nastale do dana prestanka ugovora.

Ako je ugovor zaključen s obaveznim periodom trajanja, u slučaju prijevremenog raskida od strane korisnika ili raskida krivicom korisnika prije isteka tog perioda, Plusline može obračunati isključivo iznos koji je unaprijed ugovoren i koji je u skladu s važećim propisima, i to kao: a) mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora, kao i preostale mjesečne rate za terminalnu opremu koja je kupljena uz uslugu; ili b) naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge i terminalnu opremu, ako je plaćanje te naknade povoljnije za korisnika. Na zahtjev korisnika, Plusline će bez odgode, a najkasnije u roku od tri radna dana, dostaviti informaciju o iznosu dugovanja i načinu plaćanja, sa datumom obračuna, datumom početka i kraja ugovorne obaveze, podacima o ostvarenim popustima i mjesečnim naknadama za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora.

Član 21. (Raskid ugovora od strane Plusline-a)

Plusline može raskinuti ugovor u slučajevima propisanim zakonom, ovim Općim uslovima, posebnim uslovima i korisničkim ugovorom, naročito ako korisnik ponovi istu vrstu zloupotrebe nakon privremenog isključenja, ne otkloni neispravnosti na korisničkoj opremi ili instalaciji u propisanom roku, ne dozvoli pregled terminalne opreme ili ne izmiri dospjelo i nesporno dugovanje ni nakon isteka roka nakon privremenog isključenja.

Plusline može u posebnim uslovima i korisničkom ugovoru predvidjeti i druge objektivno opravdane razloge za raskid, pod uslovom da nisu protivni zakonu i da su jasno saopćeni korisniku.

Član 22. (Izmjene uslova i cijena)

Plusline je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja na snagu izmjene cijena, Općih uslova ili posebnih uslova koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za korisnika, na jasan i razumljiv način i na trajnom nosaču podataka obavijestiti korisnika o promjeni i o njegovom pravu na raskid ugovora bez naknade u skladu sa zakonom.

Obavještenje o takvim izmjenama Plusline objavljuje i na posebnoj podstranici svoje internet stranice, kojoj se pristupa direktno s glavne stranice i koja je namijenjena objavi izmjena cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga.

Korisnik prilikom zaključenja ugovora bira način na koji želi primati obavještenja o promjenama uslova i cijena, u skladu s dostupnim kanalima obavještanja Plusline-a.

Ako su izmjene isključivo u korist korisnika ili se uvode nove usluge/tarifni paketi/opcije, primjenjivat će se pravila propisana važećim propisima.

Član 23. (Lični podaci i zaštita privatnosti)

Plusline obrađuje lične podatke korisnika u mjeri potrebnoj za zaključenje, izvršenje, naplatu, održavanje, zaštitu i zakonito pružanje ugovorenih usluga, kao i radi postupanja po prigovorima, zahtjevima nadležnih organa i drugim zakonskim obavezama.

Način obrade ličnih podataka, vrste podataka koji se obrađuju, svrhe obrade, rokovi čuvanja, prava korisnika i druga pitanja iz oblasti privatnosti detaljnije se uređuju Politikom privatnosti Plusline-a koja je javno dostupna i čini povezanu dokumentaciju sa ovim Općim uslovima.

Plusline će štiti tajnost komunikacija, podatke o saobraćaju i druge zaštićene podatke u skladu sa zakonom i važećim internim pravilima, te će ih učiniti dostupnim nadležnim organima samo u slučajevima i na način propisan zakonom.

Član 24. (Korisnička služba i kontakt za zahtjeve/prigovore)

Služba nadležna za prijem i rješavanje zahtjeva, prijava smetnji i prigovora je Služba za podršku korisnicima Plusline-a pri društvu KAMER COMMERCE d.o.o. Sarajevo - poslovna jedinica Plusline. Sjedište i poštanska adresa za pisane podneske: Blažujski drum 14, 71210 Ilidža - Sarajevo. Posebna adresa elektronske pošte za prigovore: podrška@plusline.ba. Telefaks za prigovore: 033/763-772. Radno vrijeme službe je: ponedjeljak-petak od 08:30 do 17:00, subota od 10:00 do 15:00, dok su nedjelja i praznici neradni dani.

Zahtjevi, prijave smetnji, prigovori i druga obavještenja u vezi s ugovornim odnosom mogu se podnositi lično, poštom i elektronskom poštom, a za prijavu smetnji i dobijanje informacija i putem drugih službenih kanala koje Plusline objavi. Plusline je dužan na internet stranici i, kada je primjenjivo, putem računa ili drugog prikladnog načina jasno objaviti naziv nadležne službe, poštansku adresu, posebnu adresu elektronske pošte za prigovore, telefaks, kontakt telefon, radno vrijeme te osnovne informacije o načinu i rokovima za podnošenje i rješavanje prigovora.

Član 25. (Završne odredbe)

Ovi Opći uslovi stupaju na snagu danom donošenja i primjenjuju se od dana objave na internet stranici Plusline-a i/ili drugog stavljanja na raspolaganje korisnicima u skladu sa zakonom.

Danom početka primjene ovih Općih uslova prestaju se primjenjivati raniji opći uslovi Plusline-a u dijelu u kojem su u suprotnosti s ovim dokumentom.

U slučaju nesaglasnosti između pojedinih odredbi ugovorne dokumentacije, primjenjivat će se odredbe prinudnih propisa, zatim korisničkog ugovora i sažetka ugovora u dijelu individualno ugovorenih pitanja, a

potom ovi Opći uslovi, posebni/specifični uslovi i cjenovnik, vodeći računa o tome da se prema korisniku uvijek primjenjuje tumačenje u skladu sa zakonom i, gdje je to dopušteno, povoljnije za korisnika.

Na pitanja koja nisu posebno uređena ovim Općim uslovima primjenjuju se važeći propisi Bosne i Hercegovine.

KAMER COMMERCE d.o.o. Sarajevo
Poslovna jedinica Plusline

Ovlašteno lice

Mjesto i datum donošenja:

Pečat (ako se koristi)