

# POSEBNI / SPECIFIČNI USLOVI

za pružanje usluge bežičnog širokopojasnog pristupa internetu - Plusline

<b>Operater</b>	KAMER COMMERCE d.o.o. Sarajevo - poslovna jedinica Plusline
<b>Sjedište</b>	Blažujski drum 14, 71210 Ilidža - Sarajevo
<b>Internet stranica</b>	www.plusline.ba
<b>Povezana dokumentacija</b>	Opći uslovi, korisnički ugovor, sažetak ugovora i važeći cjenovnik
<b>Početak primjene</b>	danom donošenja i objave

**Namjena dokumenta:** Ovi posebni/specifični uslovi primjenjuju se na javno dostupnu uslugu bežičnog/fiksnog pristupa internetu i tumače se zajedno sa Općim uslovima poslovanja Plusline.

## 1. Opis usluge

Plusline pruža uslugu pristupa internetu korištenjem bežične pristupne infrastrukture i pripadajuće mrežne opreme, a kada je to tehnički izvedivo i odgovara arhitekturi mreže, i putem drugih elemenata fiksne elektronske komunikacijske infrastrukture potrebnih za isporuku krajnjem korisniku.

Usluga je namijenjena privatnim i poslovnim korisnicima kao osnovni ili rezervni pristup internetu, u skladu s tehničkim mogućnostima na konkretnoj lokaciji. Dostupnost signala i mogućnost priključenja procjenjuju se za svaku lokaciju pojedinačno prije zaključenja ugovora.

## 2. Preduslovi za pružanje usluge

- korisnik podnosi zahtjev i dostavlja osnovne identifikacione i kontakt podatke;
- Plusline vrši provjeru tehničke izvodljivosti, uključujući dostupnost signala, mogućnost instalacije opreme i uslove napajanja na lokaciji;
- ako postoji potreba za montažom opreme na objektu korisnika, korisnik obezbjeđuje saglasnost vlasnika objekta ili drugi pravni osnov za instalaciju;
- priključenje se vrši nakon potvrde tehničke mogućnosti i prihvatanja ugovorne dokumentacije.

## 3. Aktivacija i početak korištenja

Pretplatnički odnos nastaje zaključenjem korisničkog ugovora, a usluga se smatra aktiviranom kada Plusline izvrši tehničko priključenje i omogući korisniku pristup mreži. Datum aktivacije upisuje se u korisnički ugovor ili radni nalog / zapisnik o instalaciji.

Rok aktivacije zavisi od tehničkih uslova, pristupa lokaciji, vremenskih prilika i eventualne potrebe za dodatnim građevinskim ili montažnim radovima. Ako se u postupku provjere utvrdi da uslugu nije moguće pouzdano isporučiti, Plusline neće zaključiti ugovor ili će ponuditi drugo tehničko rješenje, ako je primjenjivo.

## 4. Paketi, brzine i kvalitet usluge

Naziv paketa, maksimalna ugovorena brzina preuzimanja/slanja podataka, model korištenja, cijena, obračunski period i druge bitne osobine usluge utvrđuju se važećim cjenovnikom, sažetkom ugovora i korisničkim ugovorom.

Za pakete iz javne ponude Plusline isporučuje maksimalne brzine navedene u cjenovniku. Minimalna brzina za uslugu u fiksnoj mreži iznosi najmanje 70% maksimalne ugovorene brzine u dolaznom i odlaznom smjeru. Ako korisnik podnosi prigovor na brzinu, dužan je dostaviti rezultate najmanje tri mjerenja provedena tokom pet uzastopnih dana, uz najviše jedno mjerenje u 24 sata, korištenjem certificiranog alata za mjerenje brzine koji implementira Agencija. Ako Plusline ne obezbijedi ugovorenu odnosno minimalnu brzinu, korisnik ima pravo na otklanjanje smetnje, raskid bez naknade, prelazak na paket s manjom brzinom ili umanjeње cijene mjesečne pretplate, po izboru korisnika i u skladu s Općim uslovima poslovanja.

Na kvalitet i raspoloživost usluge mogu uticati: konfiguracija terena, udaljenost od pristupne tačke, prepreke u optičkoj vidljivosti, zagušenje korisničke lokalne mreže, kvalitet i položaj terminalne opreme, smetnje trećih sistema, nestanak električne energije, vanredne vremenske prilike i drugi objektivni tehnički faktori.

**Mjerenje brzine i pravna sredstva:** Ako korisnik smatra da ugovoreni kvalitet nije ostvaren, mjerenje brzine vrši se u skladu s Općim uslovima i važećim pravilima Agencije. U slučaju trajnog ili učestalog značajnog odstupanja, korisnik može zahtijevati otklanjanje smetnje, prelazak na odgovarajući niži paket, srazmjerno umanjeње naknade ili raskid bez naknade, zavisno od konkretnog slučaja.

## 5. Terminalna i pristupna oprema

Za pružanje usluge može biti potrebna vanjska i/ili unutrašnja terminalna oprema, napajanje, nosači, kablovi i druga pripadajuća instalacija. Oprema može biti u vlasništvu korisnika ili Plusline-a, što se posebno označava u ugovoru.

- ako je oprema u vlasništvu Plusline-a, korisnik je koristi pažnjom dobrog domaćina / dobrog privrednika i dužan je omogućiti njen povrat po prestanku ugovora;
- korisnik ne smije samostalno mijenjati konfiguraciju, uklanjati zaštitne elemente, premještati vanjsku opremu ili vršiti neovlaštene zahvate na opremi Plusline-a;
- kvarovi ili oštećenja nastala namjerom, grubom nepažnjom ili neovlaštenim rukovanjem padaju na teret korisnika u skladu s ugovorom i važećim cjenovnikom / pojedinačnom procjenom štete.

## 6. Instalacija, preseljenje i pristup lokaciji

Korisnik je dužan omogućiti nesmetan pristup lokaciji radi instalacije, pregleda, servisiranja, demontaže i preuzimanja opreme. Ako se priključak ili oprema trebaju preseliti na drugu lokaciju, korisnik podnosi zahtjev, a Plusline postupa u skladu s tehničkim mogućnostima i Općim uslovima.

Preseljenje priključka i nestandardni radovi mogu biti predmet posebne naknade samo ako su unaprijed ugovoreni i iskazani na jasan način prije izvršenja usluge.

## 7. Održavanje i planirani radovi

Plusline održava svoju mrežu i opremu u granicama svojih tehničkih i organizacionih mogućnosti. Planirani radovi koji mogu prouzrokovati prekid ili umanjenje kvaliteta usluge najavljuju se unaprijed, kada je to objektivno moguće, putem internet stranice, elektronske pošte ili drugog izabranog kanala obavještanja.

Hitne intervencije, sigurnosni zahvati i otklanjanje kvarova mogu se vršiti i bez prethodne najave kada je to potrebno radi zaštite mreže, korisnika ili usluge.

## 8. Dozvoljeno i nedozvoljeno korištenje

Korisnik koristi uslugu u skladu sa zakonom, Općim uslovima, ovim posebnim uslovima i ugovorom. Posebno je zabranjeno korištenje usluge za nezakonit sadržaj, neovlašteni pristup sistemima, narušavanje sigurnosti mreže, generisanje štetnog saobraćaja, spam, distribuciju zlonamjernog koda ili djelatnosti koje ugrožavaju druge korisnike ili integritet mreže.

Plusline može poduzeti razumne, transparentne, nediskriminirajuće i proporcionalne mjere upravljanja mrežom radi sprečavanja zagušenja, očuvanja sigurnosti, integriteta i raspoloživosti usluge, uz poštovanje važećih propisa i bez neopравdane diskriminacije korisnika ili saobraćaja.

## 9. Obračun i modeli korištenja

Postpaid paketi se obračunavaju po obračunskom periodu definisanom cjenovnikom i računom. Prepaid paketi plaćaju se unaprijed za ugovoreni period od 3, 6 ili 12 mjeseci. Javni paketi koji su trenutno objavljeni na internet stranici Plusline nude se bez obavezujućeg trajanja ugovora, osim ako korisnik i Plusline pojedinačno ugovore drukčije.

Ako se ugovara prilagođeni paket, dodatna oprema, posebni rokovi, statička IP adresa ili drugi nestandardni elementi, oni se posebno unose u ugovor i/ili prilog uz ugovor.

## 10. Podrška, smetnje i prijava kvara

Prijava smetnje, zahtjev za podršku i prigovori podnose se putem kanala određenih Općim uslovima poslovanja Plusline - final v4, uključujući e-mail [podrska@plusline.ba](mailto:podrska@plusline.ba) i fax 033/763-772. Korisnik je dužan dati tačne informacije o problemu, omogućiti osnovnu daljinsku dijagnostiku i, kada je potrebno, pristup lokaciji radi otklanjanja smetnje.

Ako se utvrdi da je uzrok smetnje na korisničkoj opremi, unutrašnjoj instalaciji ili uslovima van kontrole Plusline-a, Plusline može korisniku ponuditi intervenciju ili preporuku, ali nije obavezan otkloniti smetnju bez posebnog dogovora.

## 11. Zatvarajuće odredbe

Ovi posebni/specifični uslovi dopunjuju Opće uslove poslovanja Plusline - final v4 i primjenjuju se na uslugu bežičnog širokopojasnog pristupa internetu. U slučaju nesaglasnosti, primjenjuju se prinudni propisi i odredbe koje su povoljnije za krajnjeg korisnika, osim ako zakon ili Pravilo 97/2024 određuju drukčije.

Sve izmjene ovih posebnih/specifičnih uslova vršit će se na način i u rokovima propisanim važećim propisima i Općim uslovima.

Datum početka primjene ovih posebnih/specifičnih uslova je dan njihove objave na internet stranici Plusline-a i stavljanja na raspolaganje korisnicima.

<b>ZA OPERATERA</b>	<b>ZA KORISNIKA</b>
<p>_____</p> <p>Ime, potpis i pečat (ako se koristi)</p>	<p>_____</p> <p>Ime, potpis i pečat (ako se koristi)</p>