

## Opšti uslovi poslovanja za telekomunikacijske usluge „T3 Tel“

Opšti uslovi poslovanja za ovdje navedene telekomunikacijske usluge (u nastavku OUP) su opšti uslovi poslovanja društva T3 d.o.o. (u nastavku T3) koji u skladu sa Pravilnikom o pružanju i korištenju T3 usluga određuju uslove, rokove i način pružanja i korištenja usluga, prava i obaveze između T3 i korisnika usluga.

Usluge za koje važe OUP su T3 fiksna telefonija (u nastavku T3, T3 Tel ili usluge) i usluge koje su sa njom povezane.

### 1. Značenje pojmova

- **Korisnik** je pravno ili fizičko lice koje zahtjeva ili koristi telekomunikacijsku uslugu od operatora T3, koje je sa T3 sklopilo korisnički ugovor, koristi raspoložive T3 usluge za privatne ili poslovne svrhe i na osnovu cjenovnika plaća sve usluge koje mu T3 po ugovoru pruža.
- **Cjenovnik usluga** (u nastavku cjenovnik). Cjenovnikom su određeni struktura i cijene usluga koje T3 pruža korisniku na osnovu korisničkom ugovora i sastavni je dio ugovora.
- **Korisnički ugovor** (u nastavku ugovor ili međusobni ugovor) je međusobni sporazum između T3 i korisnika kojim su definisani uslovi za pružanje i korištenje usluga i kojim se uređuju prava i obaveze za izabrane usluge, uređaje i tehničku opremu koju obezbjeđuje T3 radi pružanja usluga po korisničkom ugovoru. Sastavni dio ugovora su OUP i cjenovnik.
- **Autentifikacija** korisnika označava proces kojim se provjerava validnost svakog korisnika.
- **PIN kod** – jedinstveni niz numeričkih znakova koji služi za autentifikaciju korisnika
- **Korisničko ime** (User Name) – skup alfanumeričkih znakova koji jednoznačno predstavljaju korisnika usluge.
- **Lozinka (Password)** – skup alfanumeričkih znakova poznatih samo krajnjem korisniku i koje služe kao element autorizacije pristupa sistemu.
- **Regulatorna agencija za komunikacije (RAK)** je nezavisna institucija koja, na nivou države BiH, reguliše polja telekomunikacija i elektronskih medija.
- **Operater** je pružaoc telekomunikacijskih usluga, u našem slučaju društvo T3 d.o.o.
- **Dodatne usluge** su usluge koje se ne mogu koristiti bez osnovne usluge jer predstavljaju nadopunu osnovnim uslugama.
- **T3 Mreža (Resursi T3)** predstavlja telekomunikacionu i informatičku opremu, hardver, softver i ostalu opremu u vlasništvu i kojom upravlja T3 koja je neophodna / namjenjena za pružanje T3 usluga.

- **Telefonski priključak** je priključak koji korisniku, odnosno korisnicima, omogućava upotrebu javno dostupne telefonske usluge.
- **Public Switched Telephone Network (PSTN)** mreža je fiksna javna telefonska mreža.
- **Telekomunikacijska mreža** u užem smislu označava prijenosne sisteme, kao i opremu za komutiranje i usmjeravanje poziva, te druge načine kojima se omogućava prenos električnog signala putem žice, optičkih kablova, radijskim, ili bilo kojim drugim elektromagnetnim putem, uključujući ali se ne ograničavajući na satelitske mreže kao i fiksne i mobilne zemaljske mreže;
- **Telekomunikacijske usluge** označavaju usluge koje se sastoje u cjelini ili uglavnom u prenošenju signala putem TK mreža, uključujući, ali se ne ograničavajući na fiksnu i GSM mrežu kao i mrežu za prijenos podataka. TK usluge se naplaćuju u skladu sa važećim cjenovnikom;
- **VoIP (voice over IP)** - Tehnologija koja koristi IP (Internet protokol ) za prenos glasa (telefonskih poziva), faksova i uopšte komunikaciju na bazi javnih mreža za prenos podataka (najčešće Interneta). Rješenja koje koristi IP telefonija uključuju lokalne i širokopojasne mreže čime se značajno smanjuju troškovi telefonskih razgovora pogotovo za međunarodne pozive. Kao veliki nedostatak ovakvog načina komunikacije uzima se znatno niži kvalitet praćen težim uspostavama poziva, gubljenju pojedinih riječi i rečenica prilikom prenosa, eho itd.
- **Priključenje na mrežu** znači aktiviranje novog korisnika i ponovno uključenje već postojećeg korisnika.
- **Internet** – je globalna računarska mreža ili mreže koje povezuju različite vrste računarskih i telekomunikacionih sistema i opreme u globalnu mrežu preko seta zajedničkih Internet protokola (IP protokoli).
- **ETSI** je Evropski institut za telekomunikacijske standarde.
- **Pretplatnik** je fizičko ili pravno lice koje sa davateljem javne telefonske usluge ima zaključen pretplatnički ugovor radi pružanja javne telefonske usluge i kao takav se smatra korisnikom te usluge.
- **Number portability/NP** (Usluga prenosivosti telefonskog broja) – je usluga koja omogućava Korisniku fiksne telefonije da promijeni postojećeg operatera davaoca usluge te postane Korisnik T3 i pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj na određenoj geografskoj lokaciji (geografski brojevi), a u slučaju negeografskih brojeva – na bilo kojoj lokaciji u BiH.

## 2. Informisanje

T3 omogućava pravnim i fizičkim licima informacije o:

- *mogućnostima, vrstama i načinima priključenja;*
- *načinima korištenja usluga u T3 mreži;*
- *cijenama usluga;*
- *podacima i specifikacijama koji su potrebni za sklapanje ugovora.*

Navedene informacije bilo da su usmene ili u elektronskoj formi ne stvaraju nikakve obligacione odnose između T3 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 T3 i kod ovlaštenih partnera,
- na telefonskom broju 033 / 91 11 11 ili 051 / 91 11 11,
- na web stranicama T3: <http://www.t3t.ba> ili <http://www.1033.ba>.

OUP se može naći na web strani T3 <http://www.t3t.ba> ili <http://www.1033.ba>, u sjedištu preduzeća ili kod ovlaštenih partnera.

T3 zadržava pravo promijeniti bilo koju odredbu OUP ili cjenovnika, pri čemu o promjenama obavještava korisnike u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, na svojoj web strani: <http://www.t3t.ba> ili <http://www.1033.ba>, slanjem obavještenja uz redovan mjesečni račun, 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 mjesec dana, znači prihvatanje promjenjenih odredbi OUP i cjenovnika.

### 3. Opis usluga

T3 Tel je fiksna govorna telefonska usluga odnosno uspostavljanje govornih veza sa stacionarnog telefonskog priključka, sa drugim telefonskim mrežama u unutrašnjem i međunarodnom prometu, a može sadržavati i druge usluge koje izabere korisnik (prenos fax-a).

Pristup krajnjem korisniku vrši se preko vlastite infrastrukture ili zakupom vodova nekog od licenciranih mrežnih operatera sa kojim T3 ima važeći ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji. Korisnik se može usmenim ili pismenim putem informisati o mogućnosti priključenja na mrežu T3 i korištenje usluge T3 Tel. T3 može korisniku za njegove potrebe pristupa mreži i korištenja usluge T3 Tel instalirati terminalnu opremu koja ostaje u vlasništvu T3 ukoliko to nije drugačije definisano u Ugovoru ili njegovom Aneksu.

### 4. Međusobna prava i obaveze

Odnos između T3 i korisnika, pored važećih zakona i propisa, uređuje međusobni 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.

#### 4.1. Prava i obaveze T3

T3 ima mogućnost oblikovanja različitih vrsta pristupa, odnosno paketa koji se mogu naručiti a koji uključuju razne usluge u skladu sa vežećim zakonskim aktima i uz odobrenje RAK-a. Sadržaj i cijene usluga su određene cjenovnikom.

T3 omogućava korisniku stalno korištenje telekomunikacijskih usluga u obimu, po uslovima i odredbama ugovora, te po cijenama koje su određene u cjenovniku.

T3 može uvesti određene popuste na cijenu usluga jednog ili više korisnika u cilju povećanja broja korisnika, povećanja saobraćaja ili optimalnog iskorištenja resursa. Ovi popusti će biti precizirani Ugovorom ili njegovim Aneksom i potvrđeni od obje strane.

T3 može privremeno ili u potpunosti prekinuti pružanje usluga, odnosno otkazati ugovor u skladu sa OUP i ugovorom.

T3 će obračunavati obavljeni saobraćaj, te sve ostale ugovorene usluge po važećem cjenovniku. T3 izvršava promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika i kada je potvrde obje ugovorne strane u ugovoru ili Aneksu ugovora, najkasnije u roku koji je određen za izvršenje promjena i koji je naveden u ugovoru, OUP i važećem cjenovniku.

T3 održava telekomunikacijsku infrastrukturu svoje mreže u takvom stanju i kvaliteti koji garantuju da su ponuđene usluge u skladu sa odogovarajućim tehničkim i operativnim standardima, te uslovima i odredbama OUP i međusobnog ugovora.

T3 u najkraćem mogućem vremenu i na vlastiti trošak popravlja svaki kvar koji je prouzročen greškom T3. T3 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 T3 i korisnika, i to za svaki slučaj posebno.

T3 unaprijed obavještava korisnika o svim ograničenjima, prekidu, promjenama ili nepravilnostima u uslugama, koje su T3 poznate unaprijed, i to na svojoj web strani <http://www.t3t.ba> ili <http://www.1033.ba> te pismeno ili e-mailom, najmanje 24 sata prije predviđenih prekida.

Korisniku će se omogućiti pristup do T3 mreže preko infrastrukture mrežnih operatera sa kojima T3 ima ugovor o poslovno tehničkoj saradnji. Ukoliko korisnik nema priključak na navedenu infrastrukturu T3 će izvršiti sve neophodne radove i aktivnosti na implementaciji istog.

T3 će sa mrežnim operaterom regulisati sva pitanja vezano za korištenje infrastrukture za uslugu T3 Tel.

#### 4.2

T3 uspostavlja centar za pomoć korisnicima gdje se korisnici mogu obratiti za pomoć radi efikasnog korištenje usluga ili izvršiti prijavu kvarova. Centar za pomoć korisnicima je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini na telefone: 033 / 91 11 11 ili 051 / 91 11 11 i na email [support@t3t.ba](mailto:support@t3t.ba).

#### 4.3. Prava i obaveze korisnika

Korisnik smije ugovorene usluge koristiti samo za vlastite potrebe. Korisnik ne smije nuditi, davati niti preprodavati usluge koje je ugovorio sa T3 bilo kojem trećem licu.

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.

Korisnik je saglasan da će uslugu koristiti na način koji je u skladu sa OUP i to na način koji garantuje usklađenost sa svim važećim zakonima i propisima.

Korisnik mora dobro voditi računa o opremi i održavati je u takvom stanju da ne prouzrokuje smetnje u T3 mreži i ne ugrožava integritet mreže. Kršenje ovog pravila smatra se za ozbiljno

kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika iz T3 mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

Korisnik je dužan pismeno obavijestiti T3 o promjeni svojih podataka koje je naveo u ugovoru, najkasnije u roku od 5 dana po nastanku promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještanja o promjenama, idu na teret korisnika.

Korisnik je po prekidu ili prestanku važenja Ugovora dužan vratiti terminalnu opremu koja je u vlasništvu T3 i to u stanju u kakvom je primio.

Korisnik je opremu dužan vratiti u roku od 15 dana od dana prestanka Ugovora.

T3 može po isteku roka za vraćanje opreme od korisnika zahtijevati plaćanje njene vrijednosti pri čemu se kao vrijednost opreme računa vrijednost koja je navedena na računu dobavljača uvećana za PDV.

#### 4.4. Prava i obaveze ugovornih strana

T3 može prenijeti prava i obaveze iz međusobnog ugovora na treće lice, uz prethodno obavještanje i saglasnost korisnika. T3 može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga zbog tehničkih, operativnih ili pravnih razloga koji onemogućavaju pružanje usluga.

Račun se ujedno smatra i opomenom pred isključenje ukoliko se isti ne plati u roku od 15 dana od dana izdavanja računa. T3 korisnika ponovo uključuje u sistem i omogućava mu korištenje usluga kada prestanu važiti razlozi zbog kojih je privremeno isključen.

T3 može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje usluga, ili omogućiti samo prijem dolaznih poziva u slučaju kada korisnik ne plati račun u roku od 20 dana od dana izdavanja računa. T3 može korisniku za svako zakašnjenje plaćanja usluga preko ugovorenog roka plaćanja, obračunati zatezne kamate u skladu sa važećim zakonima koji regulišu kašnjenje plaćanja.

T3 može promijeniti tehničke podatke ili druge parametre koji su potrebni za pravilno korištenje usluga od strane korisnika. O njihovom novom obliku i sadržaju T3 mora korisnika obavjestiti najmanje mjesec dana prije predviđenih promjena.

### 5. Sklapanje i raskidanje ugovora

T3 će u roku od 1 dana od dana prijema potpisanog korisničkog ugovora izvršiti spajanje korisnika na T3 mrežu i provjeriti tačnost podataka koje je korisnik naveo u ugovoru, a u slučaju nejasnoća, u dogovoru sa korisnikom, ispuniti nedostajuće podatke o pristupu uslugama. Korisnik je odgovoran za istinitost podataka navedenih u ugovoru. Korisnik je dužan predložiti dokumente za identifikaciju i ostale dokumente sa kojima dokazuje da ispunjava sve uslove za sklapanje međusobnog ugovora.

U slučaju da korisnik pošalje u T3 nepotpuno ispunjen ili nepotpisan obrazac ili ukoliko ne posjeduje zahtjevane dokaze o informacijama navedenim u obrascu ili platežnoj sposobnosti, T3 može odbiti sklapanje ugovora.

T3 sklapa ugovor sa svakim fizičkim ili pravnim licem koje ispunjava sljedeće uslove:

Fizičko lice:

- da je punoljetno;
- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema T3;
- da se do lokacije fizičkog lica može ostvariti veza putem iznajmljenih vodova mrežnog operatera sa kojim T3 ima potpisan Ugovor o poslovnoj saradnji

#### Pravno lice

- da nema zaostalih neizmirenih obaveza prema T3;
- da sklopi ugovor sa T3 ili preko ovlaštenog zastupnika;
- da se do lokacije poslovnih prostorija može ostvariti veza putem iznajmljenih vodova mrežnog operatera sa kojim T3 ima potpisan Ugovor o poslovnoj saradnji

Korisnik je upoznat da je spajanje na mrežu licenciranog mrežnog operatera uslov za priključenje i korištenje usluge T3 Tel.

T3 zadržava pravo odbijanja sklapanja ugovora u slučaju da je korisnik već bio isključen zbog grubog kršenja ugovora kod T3 ili drugog operatora, o čemu suprotnu stranu obaviještava u roku od najkasnije osam dana.

U slučaju da se T3 odluči za sklapanje ugovora, pripremljene i nepotpisane ugovore, zajedno sa osnovnim informacijama za pristup uslugama, T3 šalje korisniku na potpis. Korisnik je dužan vratiti jedan primjerak potpisanog ugovora koji pripadaju T3 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 eventualnom predračunu, izdanom od strane T3.

T3 zadržava pravo da trenutno isključi korisnika iz T3 mreže ukoliko ustanovi da se korisnik ponašao u suprotnosti sa odredbama OUP i ukoliko je kršio međusobni ugovor ili važeće propise, sve dok se ne otklone razlozi isključenja nevedeni u članu

**5.1.** Ukoliko korisnik ne otkloni razloge zbog kojih je isključen u roku koji je određen u opomeni koju T3 šalje korisniku, T3 zadržava pravo da prekine međusobni ugovor sa korisnikom. Korisnik može bilo kada otkazati ugovor u skladu sa članom 7 ako je u pitanju Ugovor za fizička lica ili članom 13 Ugovora za pravna lica.

**5.2.** T3 može radi ozbiljnog kršenja odredbi ugovora bilo kada prekinuti međusobni ugovor, pri čemu prekid nastupa odmah. Ozbiljno kršenje ugovora podrazumijeva:

- korisnik kasni sa plaćanjem cjelokupnog ili djelimičnog iznosa računa više od 20 dana od dana izdavanja računa za korištenje usluga,
- korisnik je ozbiljno ošteti ili ukrao opremu T3,
- korisnik i nakon opomene od strane T3 krši važeće zakone, OUP ili ugovor,
- priključenje koja na bilo koji način ugrožava funkcioniranje javne TK mreže,
- uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika
- neovlašteno davanje TK usluga trećem licu
- lažno predstavljanje identiteta i adrese pretplatnika
- korisnik uprkos upozorenju koristi opremu T3 u suprotnosti sa ugovorom, OUP ili važećim zakonima.

## 6. 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 nije obavezan plaćati troškove mirovanja ugovora u skladu sa važećim cjenovnikom usluga, osim troškova koji bi obuhvatali neophodne radove osoblja T3 na mrežnoj infrastrukturi korisnika. Korisnik takođe nije obavezan poslati zahtjev za privremeno isključenje.

## 7. Promjena ugovorenih usluga

Korisnik može zahtjevati promjenu ugovorenih usluga dolaskom u prostorije T3, putem e-maila ili putem pisma, poslanog na adresu T3. T3 zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

T3 izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju Aneksom ugovora, najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjena i koji je naveden u ugovoru, te u važećem cjenovniku.

Međusobni ugovor se može promijeniti samo na jedan od sljedećih načina:

- Zamjenom starog ugovora za novi, koji su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana.
- Sa brojevima označenim Aneksom ugovora, koje su potpisali ovlašteni zastupnici objiju ugovornih strana.

## 8. Prenos ugovora

Ugovor na istoj lokaciji, na osnovu pismenog sporazuma između prijašnjeg i novog korisnika, može se prenijeti na novog korisnika pri čemu on preuzima prava i obaveze prijašnjeg korisnika. Ukoliko u roku od 10 dana po prijemu pismene opomene za plaćanje računa, novi korisnik ne izmiri sve prispjele obaveze starog korisnika, T3 može prekinuti pružanje usluga po ugovoru ili jednostrano otkazati ugovor.

Prenos ugovora se uređuje ugovorom kojim su određena prava i obaveze iz međusobnog ugovora.

Na pismeni zahtjev korisnika i na njegov trošak, T3 može izvesti isključenje na dosadašnjoj i priključenje na drugoj mrežnoj priključnoj tački.

T3 će promjene važnih tehničkih, administrativnih ili posataka o korisniku, koji utiču na međusobni ugovor i koje je korisnik proslijedio najviše pet (5) radnih dana po nastanku, uvažiti pri posredovanju informacija o telefonskim korisnicima, odnosno pri davanju povratnih informacija, najkasnije pet (5) radnih dana po prijemu obavještenja o izmjenama. U imenicima sa brojevima korisnika, koriste se podaci koje T3 primi najmanje četrdeset i pet (45) dana prije štampanja imenika.

T3 izvodi promjenu parametara usluge na zahtjev korisnika, a obje ugovorne strane je potvrđuju ugovorom, najkasnije u roku koji je određen za izvođenje promjena i koji je neveden u ugovoru, te u važećem cjenovniku.

## 9. Tehnički uslovi

Priključenje na T3 mrežu može izvesti samo T3 ili njegov ovlašteni izvođač.

Priključenje terminalne opreme, odnosno druge potrebne pripreme radnje, može u cjelosti izvesti i sam korisnik, a na zahtjev korisnika te poslove može obaviti i T3, odnosno izvođač kojeg ovlasti T3.

Ukoliko korisnik odustane od ugovora prije nego što se završi priključenje, a T3 je do tada već izveo određene pripreme radnje, dužan je T3 izmiriti troškove za obavljeni posao.

Za uspješno priključenje korisnika na T3 mrežu, te uspostavljanje i korištenje usluga korisnik mora obezbjediti sljedeće uslove i terminalnu opremu:

**T3 d.o.o.** Sjedište: Tvornička 3, 71210 Ilidža, Bosna i Hercegovina, tel.:+387 33 762 745; fax.:+387 33 762 746; ID broj:

4201072430000 PDV broj: 201072430000, Transakcijski račun: Raiffeisen banka 1610000059250036, ProCredit banka:

1941013941000195, INTESASANPAOLO BANKA 1541042000559298, UniCredit Banka: 3383202266139229, NLB Tuzlanska Banka:

1322602003944365, Hypo Alpe Adria Bank: 3060340000617358, Sparkasse Banka: 1990490081524570, IK Banka: 1340800000328915;

PBS: 1011010054388906

1. odgovarajući zatvoren prostor na lokaciji koja odgovara važećim standardima klimatskih uslova za korištenje elektronskih ili komunikacijskih uređaja,
2. izvor napajanja od 230V/50Hz za napajanje terminalne opreme,
3. svu potrebnu kućnu instalaciju,
4. direktni priključak na T3 Tel mrežu (T3 infrastrukturu, ili infrastrukturu mrežnog operatera sa kojim T3 ima potpisan sporazum o tehničkoj saradnji)
5. minimalnu simetričnu brzinu 64kb/s rezervisanu isključivo za usluge T3 Tel-a,
6. priključak prilagođen za priključenje terminalne opreme,
7. analogni telefonski aparat sa tonskim biranjem za potrebe korištenja usluge,
8. instalirati svu neophodnu opremu i programe, koji nisu predmet međusobnog ugovora, a neophodni su za neometano korištenje usluge.

Sva oprema i instalacije moraju odgovarati standardima za tu vrstu opreme. T3 ne odgovara za bilo kakvu štetu nastalu zbog upotrebe opreme ili uređaja koji nisu u skladu sa relevantnim standardima ili koji nisu namjenjeni za korištenje ugovorenih usluga.

Korisnik smije u vezi sa korištenjem usluga T3 Tel upotrebljavati isključivo terminalnu opremu koja odgovara propisima i važećim zakonima sa područja radijske i terminalske opreme, te elektromagnetne kompatibilnosti, i koja je propisno označena.

Terminalna oprema koju po međusobnom ugovoru obezbjeđuje T3 ili njegov ovlaštenu izvođač, ostaje u vlasništvu T3-a i nakon prekida međusobnog ugovora.

T3 ili njegov ovlaštenu izvođač održavaju terminalnu opremu koju je obezbijedio po međusobnom ugovoru. U slučaju oštećenja opreme prozrokovanog nepravilnim korištenjem ili mehaničkog oštećenja, korisnik je dužan podmiriti sve troškove opravke ili zamjene oštećene opreme.

T3 ili njegov ovlaštenu izvođač je po međusobnom ugovoru u slučaju odabira osnovnog načina montaže, dužan korisniku omogućiti upotrebu usluga tako što će:

1. *instalirati potrebnu terminalnu opremu,*
2. *provjeriti kvalitetu priključka na T3 Tel mrežu kroz izabrani način pristupa do T3 mreže,*
3. *uspostaviti vezu između korisnika i usluge T3 Tel-a*

Korisnik potvrđuje da, ukoliko vlasnik prostora ili korisnik priključka na T3 Tel mrežu i korisnik nisu iste osobe, posjeduje sve potrebne saglasnosti i dozvole za nadogradnju, dozvolu za ulazak u prostor i održavanje opreme i uređaja potrebnih za korištenje T3 Tel usluge, te raspolaže sa svim potrebnim dozvolama koje su potrebne za uspostavljanje i rad usluge.

Računa se da je uspostavljanje usluge T3 Tel-a uspješno ukoliko se uspješno uspostavi veza na T3 mrežu i izvrši testno povezivanje između korisnika i T3 Tel usluge. Računa se da uspostavljanje usluge T3 Tel-a nije uspješno ukoliko iz bilo kojeg razloga na koji T3 nema uticaja (ograničenje kvaliteta linka, krajnje lokacije, kućne instalacije ili druga tehnička ograničenja) izabrane usluge T3 Tel-a nije moguće uspostaviti. U slučaju neuspješnog uspostavljanja usluge T3 Tel, T3 predlaže korisniku drugi način za konekciju na T3 mrežu.

Rok za uspostavljanje usluge T3 Tel-a je do mjesec dana od dana kada obje ugovorne strane potpišu ugovor. Ukoliko je predviđeno plaćanje priključka, T3 priključenje obračunava istog dana kada su naručene usluge, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati naručene usluge. Korisnik plaća priključenja na T3 mrežu pod uslovom da je T3 morao izvoditi opsežne

radove na promjeni infrastrukture korisnika, djelimičnoj ili potpunoj promjeni kućne telefonske centrale ili druge radove koji nisu obuhvaćeni osnovnim ugovorom a za koje je T3 morao angažovati treće lice.

Prava i obaveze iz ugovora nastaju kada T3 priključi korisnika na T3 mrežu i/ili kada se uspješno uspostave usluge. T3 počinje sa obračunavanjem usluge, od dana uspješnog uspostavljanja usluge. Uspješnim uspostavljanjem usluge aktivirano je korištenje izabranih usluga. U slučaju da je za izabrane usluge predviđen i obračun na temelju potrošenog vremena ili ostvarenog saobraćaja, upotreba se obračunava u skladu sa cjenovnikom.

Korisnik se obavezuje da će plaćanje uspostavljanja priključka na T3 mrežu i druge obaveze iz međusobnog ugovora, izmiriti u skladu sa važećim cjenovnikom na osnovu ispostavljenog računa.

Ukoliko je cjenovnikom predviđeno plaćanje priključka, T3 vrši naplatu priključka prilikom potpisa ugovora odnosno prilikom priključenja korisnika, bez obzira na to da li će korisnik upotrebljavati izabrane usluge. Moguće naručene dodatne poslove prilikom priključenja korisnika T3 će obračunati u skladu sa važećim cjenovnikom.

T3 zadržava pravo da u skladu sa Ugovorom o poslovno tehničkoj saradnji sa drugim mrežnim operatorom izvrši paketnu ponudu usluge nakon pribavljanja odgovarajuće saglasnosti od strane RAK-a.

## 10. Dodjeljivanje broja

T3 prilikom priključivanja T3 Tel usluge, prema zahtjevu i potrebama korisniku dodjeljuje jedan ili više brojeva iz numeracionog opsega brojeva koje je društvu T3 za upotrebu dodijelio RAK.

T3 može promijeniti korisniku broj:

- na zahtjev korisnika ukoliko to dopuštaju tehničke mogućnosti i u okviru dodijeljenih brojeva,
- ukoliko dođe do promjene brojeva koje je T3-u dodijelio RAK,
- ukoliko je to hitno potrebno iz tehničkih razloga (nadogradnja mreže, promjena tehnologije,

osavremenjivanje mreže, optimizacija mreže).

O predviđenoj promjeni broja korisnika, T3 korisnika obavještava pismeno najmanje 15 dana unaprijed. Na zahtjev korisnika, T3 će za pozive na prijašnji broj korisnika, namjestiti IVR servis sa informacijom o novom telefonskom broju.

U slučaju prekida ugovora između korisnika i T3-a iz bilo kojeg razloga, brojevi koji su bili dodijeljeni korisniku, dodjeljuju se na korištenje drugim korisnicima po isteku 3 mjeseca od prvog dana slijedećeg mjeseca u kojem je ugovor sa naručiocem raskinut.

Korisnik je upoznat sa činjenicom da je često nemoguće odrediti geografsku lokaciju sa koje korisnik zove. To znači da T3 pozivne brojeve hitnih službi (121, 122, 123, 124), te ostale brojeve sa posebnom tarifom, čak i ako bi korisnik htio ili bi mu koristilo, često nije u mogućnosti prosljediti geografsku lokaciju sa koje se zove. Zbog toga će korisnik pozive, u vezi kojih bi želio da se primaocu poziva očita njegova geografska lokacija, obaviti uz pomoć drugih telekomunikacijskih sredstava. Korisnik odgovara za svoje postupke i propuste koji bi mogli prouzrokovati prikrivanje geografske lokacije pozivaoca.

## 11. Korištenje usluga za vlastite potrebe

Pravo korištenja usluga po međusobnom ugovoru ne može se prenositi. Korisnik ima pravo koristiti usluge samo za vlastite potrebe, a bez prethodne pismene dozvole T3, neće ih niti u jednom obliku nuditi drugim pravnim ili fizičkim licima.

U slučaju preseljenja korisnika, može se izvršiti prenos priključka, u skladu sa tehničkim mogućnostima koje postoje na novoj lokaciji korisnika ili ponuditi prelaz na uslugu Izbor operatera po OUP i cjenovnikom za tu uslugu. Ukoliko T3 nema dodatnih troškova u vidu radova na promjeni infrastrukture korisnika, djelimičnoj ili potpunoj promjeni kućne telefonske centrale ili drugih radova koji nisu obuhvaćeni osnovnim ugovorom a za koje je T3 mora angažovati treće lice, korisnik ne plaća preseljenje priključka.

## 12. Upotreba lozinki (PIN kodova)

Korisnik je odgovoran za pravilno korištenje usluga i za tajnost lozinki koje je dobio za korištenje usluge. T3 će onemogućiti pristup uslugama, odmah kada ga korisnik lično obavijesti o mogućoj zloupotrebi dolaskom u prostorije T3 uz obaveznu identifikaciju. T3 zadržava pravo provjere identiteta korisnika koji traži izmjenu lozinki pismenim putem. T3 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.

## 13. Privatnost i sigurnost

T3 za prenos govora i razmjenu podataka i drugih oblika komuniciranja u cjelini koristi mreže koje su pod nadzorom trećih lica. Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je upoznat sa važnošću i sa posljedicama koje zbog prenosa preko mreža opisanih u prijašnjem stavku mogu uticati na narušavanje privatnosti. T3 prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija.

T3 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.

## 14. 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 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.

## 15. Održavanje opreme

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

T3 se obavezuje korisniku pružati kvalitetnu uslugu kroz T3 mrežu i pristup do drugih mreža u BiH ili u inostranstvu. T3 održava svoju mrežu i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima.

T3 ima svoj centar za pomoć korisnicima koji brine za prijavu i otklanjanje kvarova i koji korisnicima pruža pomoć za efikasno korištenje usluga.

Korisnik se obavezuje da će T3 ili njegovom ovlaštenom izvođaču omogućiti nesmetan pristup do telekomunikacijskih uređaja ukoliko to bude potrebno zbog uspostavljanja priključka, održavanja i otklanjanja eventualnih grešaka u radu usluge, ili ukoliko bude potrebno priključak odstraniti.

Korisnik mora dobro voditi računa o svojoj opremi i održavati je u takvom stanju da ne ugrožava integritet mreže. Kršenje pravila iz ovog i prethodnog stavka smatra se za ozbiljno kršenje prava i dužnosti međusobnog ugovora i može biti razlog za trenutno isključenje korisnika iz T3 mreže, sve dok se ne otklone razlozi isključenja.

T3 zadržava 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.

T3 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 najmanje 48 sati unaprijed. T3 se obavezuje da će sve neophodne radove iz domena redovnog održavanja sistema izvoditi u periodima smanjenog intenziteta telefonskog saobraćaja (u ranim jutarnjim satima). Prekid smije trajati najkraće moguće vrijeme koje je potrebno za izvođenje radova.

T3 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 otklanjanje uzroka.

## 16. Usluga prenosivosti telefonskog broja (number portability/NP)

### 16.1. Opis usluge

Usluga prenosivosti broja omogućava pretplatniku da promijeni postojećeg operatera davaoca usluge u javnoj fiksnoj telefonskoj mreži i postane pretplatnik T3 i pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj na određenoj geografskoj lokaciji (geografski brojevi), a u slučaju negeografskih brojeva – na bilo kojoj lokaciji BiH.

Prenos brojeva iz fiksne u mobilnu mrežu, i obratno nije moguć.

Za uslugu prenosivosti telefonskog broja T3 ima pravo da naplati jednokratnu naknadu od Pretplatnika koja je definisana cjenovnikom.

Zahtjev za prenos broja se ujedno smatra i kao Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa te nije potrebno potpisivati naknadno ugovor.

### 16.2. Postupak prenosa broja

#### Podnošenje zahtjeva

Pretplatnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da T3 kao primaocu broja podnese propisani pismeni zahtjev i priloži odgovarajuće dokumente.

Ukoliko je Pretplatnik fizičko lice, isti je obavezan da pored zahtjeva dostavi i slijedeću dokumentaciju: Potvrdu o izmirenim dugovanjima operatora davaoca broja za usluge koje su korištene, a koje su vezane za telefonski broj koji je predmet prenosa, kopiju lične karte i ovjerenu punomoć u slučaju da Pretplatnik ne podnosi lično zahtjev. Ukoliko je Pretplatnik pravno lice, isti je obavezan da pored zahtjeva dostavi i slijedeću dokumentaciju: Potvrdu o

izmirenim dugovanjima operatora davaoca broja za usluge koje su korištene, a koje su vezane za telefonski broj koji je predmet prenosa, kopiju PDV broja (ovjerenu u Opštini) i ovjerenu punomoć u slučaju da Pretplatnik ne podnosi lično zahtjev (ovjerenu u Opštini).

Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa Pretplatnik kod operatera davaoca broja. Pretplatnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih komunikacijskih usluga prema davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu primaoca broja.

Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahtjeva postaje Pretplatnik T3 te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečne pretplate vršiti na račun T3.

### Otkazivanje zahtjeva za prenos broja

Nakon što je T3 operateru davaocu broja uputio nalog za prenos, Pretplatnik ne može zatražiti otkazivanje zahtjeva za prenos broja, osim ukoliko dokaže da je operateru davaocu broja prethodno podnio pismenu izjavu o raskidu pretplatničkog odnosa.

### Smetnje u postupku prenosa broja

T3 će u svojstvu operatera primaoca broja omogućiti Pretplatnik uslugu prenosivosti telefonskog broja ako za to postoji tehnička mogućnost, i ako ne postoje slijedeće smetnje da se njegov zahtjev odbije:

- Zahtjev se može odbiti u slučaju postojanja duga podnosioca zahtjeva za korištenje neke druge T3 usluge.
- Ako podneseni zahtjev sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmireni dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku,
- Ako podnosilac zahtjeva nije nosilac prava korištenja broja za koji se traži prenos, niti je punomoćnik nosioca tog prava,
- Ako je broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenos privremeno isključen,
- Ako se tokom realizacije prenosa broja ustanovi zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenos, za vrijeme dok se ne odluči o takvoj zloupotrebi i daljem pravu na korištenje broja.

### Rokovi i realizacija prenosa telefonskog broja

T3 će u roku od pet radnih dana od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahtjeva pismeno obrazloženje sa uputstvom da u roku od tri dana od prijema ovog obavještenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti.

Prenos broja će se izvršiti u roku od 10 radnih dana od dana zaprimanja urednog zahtjeva Pretplatnika, u slučaju da ne postoje smetnje, osim ako naknadno ne budu utvrđeni razlozi nemogućnosti ili kašnjenja prenosa broja, a o postojanju istih T3 nije znao niti morao da zna u momentu zaprimanja zahtjeva za prenos broja.

Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određen ugovorom zaključenim između pretplatnika i operatera primatelja broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između pretplatnika i operatera primatelja broja.

## Govorno upozorenje

Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim brojevima operater javne fiksne ili mobilne telekomunikacione mreže u kojoj započinje poziv dužan je prije uspostave poziva izvijestiti pozivaoca govornom porukom o telekomunikacionoj mreži u koju je prenesen pozvani broj i jediničnoj cijeni tog poziva.

Operater javne fiksne ili mobilne telekomunikacione mreže će na pismeni zahtjev nosioca prava telefonskog broja pozivatelja isključiti govorno upozorenje.

## **16.3. Prenos broja u mrežu drugog operatera**

### Uslovi za prenos broja

Zahtjev za ponovni prenos broja, Pretplatnik može podnijeti nakon isteka roka od šest mjeseci. Zahtjev za prenos broja predstavlja istovremeno i zahtjev za raskid postojećeg ugovora, bez obzira da li se usluga fiksne telefonije pruža samostalno ili je sastavni dio tarifnog paketa.

### Odbijanje zahtjeva

T3 u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev Pretplatnika za prenos broja kod drugog operatera primaoca broja ako postoje iste smetnje koje su prethodno pobrojane u tekstu ovog dokumenta u dijelu koji se odnosi na razloge odbijanja zahtjeva za prenos broja u mrežu T3, dok iste ne budu otkonjene.

Za sve druge odnose između T3 kao primaoca broja i Pretplatnika koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primjenjuju se odredbe Opštih uslova T3 d.o.o.

## **17. Zloupotreba priključka**

U slučaju da korisnik ne upotrebljava priključak i opremu u skladu sa međusobnim ugovorom, prouzrokuje smetnje na T3 ili internet mreži, ometa rad drugih korisnika ili neovlašteno pristupa podacima preko mreže, T3 ima pravo takvog korisnika odmah isključiti sa mreže, opomenuti ga i u slučaju da korisnik ne otkloni uzroke isključenja, prekinuti ugovor bez vraćanja bilo kakve odštete i staviti mu na teret sve troškove nastale njegovim postupcima.

## **18. Ograničenja korištenja usluga**

Bez prethodnog pismenog odobrenja T3 korisniku je izričito zabranjeno prenositi prava koja proizilaze po međusobnom ugovoru, ili opremu koju je T3 obezbjedio za pružanje ugovorenih usluga, na treću osobu. U slučaju da T3 ustanovi da je korisnik prenio prava na treću osobu bez pismenog odobrenja, T3 ima pravo prekinuti ili ograničiti ugovor bez prethodnog upozorenja, kao i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti koje su opisane u ovom stavku. T3 nakon takvog prekida ili ograničenja u pružanju usluga korisniku, najkasnije u roku od tri dana mora obavijestiti o razlozima i zatražiti prekid aktivnosti iz ovoga stavka.

Korisnik je dužan svu programsku i tehničku opremu koju obezbjeđuje T3 za pružanje usluga u skladu sa međusobnim ugovorom, upotrebljavati u skladu sa licencnim i drugim uslovima za upotrebu takve opreme; posebno se obavezuje da će se uzdržavati od pristupa programskim kodovima i uzvratnom inženjerstvu. U slučaju upotrebe koja je u suprotnosti sa ovom stavkom i licencnim uslovima programske opreme, T3 nije odgovoran za djelimičnu ili potpunu nefunkcionalnost usluga T3 Tel-a, a isto tako T3 zadržava pravo prekinuti ili ograničiti međusobni ugovor bez prethodnog upozorenja kao i obračunati korisniku sve troškove koji su nastali na temelju aktivnosti opisanih u ovom stavku.

## 19. Isključenje usluga

T3 može jednostrano prekinuti pružanje usluga ili otkazati ugovor bez otkaznog roka u slučaju kada korisnik:

1. zloupotrebljava priključak u skladu sa članom 16. OUP - Zloupotreba priključka,
2. ozbiljno krši ugovor u skladu sa članom 5. – Sklapanje i raskidanje ugovora,
3. ne prilagodi djelovanje terminalne opreme važećim propisima u roku od 5 dana od prijema pismenog upozorenja ili nakon ponovnog uključanja neprilagođene terminalne opreme,
4. ne prilagodi izdržljivost svoje opreme potrebnom telekomunikacijskom prometu u roku od 30 dana od prijema pismene opomene,
5. 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,
6. ne omogući mjerenje, otklanjanje grešaka ili izvođenje drugih radova koje izvodi T3 ili njegov ovlaštenu izvođača, ukoliko smetnje na mreži izvire iz priključne tačke na lokaciji korisnika, ni 5 dana od prijema pismene opomene,
7. ukoliko svojim upravljanjem ili obavještenjima uznemirava ili na drugi način ometa druge korisnike,
8. dopušta i/ili se služi davanjem pristupa usluzi na upotrebu trećim licima,
9. korisnik ne prestane sa uzrokovanjem tehničkih ili drugih smetnji 24 sata nakon prijema pismenog upozorenja T3,
10. korisnik ne obavjesti o promjenama podataka koji utiču na korisnički ugovor 5 dana nakon prijema pismenog upozorenja T3.

Sa prekidom ugovora na temelju odredbi iz ovog člana, prekidaju se međusobna prava i obaveze između T3 i korisnika, osim za nepodmirene obaveze jer sa prekidom ugovora ostaje obaveza korisnika plaćanje korištenja za izabranu uslugu do dana isključenja korisnika.

## 20. Raskidanje ugovora

Korisnik može pismeno prekinuti 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. T3 zadržava pravo da izvrši dodatnu provjeru validnosti primljenog zahtjeva i ukoliko procjeni da zahtjev nije validan isti odbije.

Ukoliko su ugovorne strane zaključile ugovor na 24 mjeseca, korisnik može raskinuti ugovor u bilo koje vrijeme, uz obavezu plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora za slučaj da korisnik ugovor raskine prije isteka perioda od 24 mjeseca.

Naknada za prijevremeni raskid ugovora između dvije mjesečne pretplate za izabrani korisnički paket koji korisnik koristi u trenutku raskida ugovora, ukoliko korisnik raskine ugovor u prvom

godini korisničkog odnosa, odnosno u iznosu od jedne mjesečne pretplate za izabrani korisnički paket koji korisnik koristi u trenutku raskida, ukoliko korisnik raskine ugovor u drugoj godini korisničkog odnosa.

Otkaz ugovora počinje važiti sa prvim danom mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je T3 primio važeći pismeni otkaz. Prijem otkaza se dokazuje sa povratnicom ili, ukoliko je otkaz bio lično predat, sa potvrđenim prijemom pisma otkaza.

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

Korisnik je dužan u potpunosti izmiriti obaveze iz međusobnog ugovora, za svo vrijeme važenja ugovora. Ukoliko korisnik ne omogući da T3 izvede isključenje, dužan je do dana izvođenja isključenja izmiriti svoje obaveze kao da je priključen.

Korisnik je dužan da najkasnije u roku od 7 dana od dana prekida međusobnog ugovora vratiti svu opremu koju je za pružanje usluga obezbijedio T3. Ukoliko korisnik u određenom roku ne vrati opremu koju je po ugovoru primio za korištenje usluga, u neoštećenoj i originalnoj ambalaži, uključujući i svu prateću dokumentaciju, te neoštećenu naljepnicu serijskog broja, odnosno bar koda, T3 zaračunava ugovornu kaznu i vrijednost opreme po važećem cjenovniku.

Nakon prekida ugovora, ugovorne strane su dužne izmiriti međusobne obaveze u roku od 7 dana od dana prekida ugovora.

## 21. Cijene, obračun i plaćanje obaveza

Cijene osnovnih i dodatnih usluga i njihovo priključenje određene su cjenovnikom. Cijene su bazirane na troškovima uspostavljanja, održavanja i upravljanja sistemom za pružanje usluga. Obračun troškova vrši se u skladu sa ugovorom 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.

Cijena poziva određuje se prema dužini trajanja poziva, zonalnoj udaljenosti i vremenskom periodu kada je poziv napravljen. Osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano, obračunski period za pretplatu i ostvareni saobraćaj je jedan mjesec. Doplata za uslugu za dopunsko obračunsko razdoblje, obračunava se unazad, na zadnji dan obračunskog perioda.

T3 zadržava pravo promjene strukture i cijena usluga koje su navedene u cjenovniku. Cijene usluga se mijenja u skladu sa promjenama cjenovnika. T3 obavještava korisnika o promjeni cjenovnika u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojim web stranama na adresi <http://www.t3t.ba> ili <http://www.1033.ba>. Nove cijene počinju važiti mjesec dana nakon javne objave promjene cjenovnika.

Korisnik je odgovoran za korištenje usluga i dužan je platiti sve usluge koje su korištene preko pristupa T3 uslugama, bez obzira na to ko ih je koristio.

T3 izdaje račune za pružene usluge najkasnije do 10-tog dana u mjesecu za protekli mjesec u skladu sa cijenama i pravilima koji su određeni cjenovnikom usluga. T3 izdaje račun koji sadrži najmanje sljedeće elemente:

1. obračunski period;
2. priključak;
3. vrsta i iznos svih mogućih drugih jednokratnih troškova u obračunskom razdoblju za koje se izdaje račun;
4. korištenje ;
5. vrsta i iznos svih mogućih drugih mjesečnih troškova;
6. broj poziva, trajanje tih poziva, broj obračunskih jedinica podjeljen na: domaće pozive, međunarodne pozive, pozive u javne komunikacijske mreže;
7. vrsta i iznos za druge obavljene usluge;
8. rabat
9. ukupan iznos računa;
10. bilans na dan izdavanja računa;
11. rok plaćanja;
12. napomenu da se račun ujedno smatra i opomenom ukoliko se isti ne plati u roku od 15 dana od dana izdavanja računa.

Priključak se obračunava sa danom kada ugovor stupa na snagu. Obavljeni pozivi i dopunske usluge se obračunavaju mjesečno u sljedećem mjesecu nakon korištenja usluga u skladu sa cjenovnikom. Za obračun poziva i usluga se upotrebljavaju podaci dobiveni iz sistema T3. Moguća odstupanja u evidenciji prometa internog tarifnog sistema korisnika od evidencije na T3 ne utiču na obračun.

Korisnik može zahtijevati da mu T3 besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive. Rasčlanjen račun korisnik može zahtijevati za protekli mjesec ili za određeno razdoblje, najviše 3 mjeseca unazad. Zahtjev za protekli mjesec je potrebno predati u pismenoj formi 15 dana po prijemu računa za protekli mjesec. Korisnik obično detaljni izvještaj prima u elektronskom

obliku. T3 se sa korisnikom dogovora o slanju rasčlanjenog računa u odštampanoj formi, ukoliko je namjena dobivenih podataka u štampanoj formi primjerenija i ekonomski opravdanija. Korisnik mora platiti račun u roku od 15 dana nakon ispostavljanja računa, odnosno do dana označenog na računu, osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano ili je drugim zakonskim propisom predviđeno drugačije.

Ukoliko korisnik nije do 15-tog dana u mjesecu primio račun za usluge koje su obavljene u prethodnom mjesecu, o tome je dužan obavijestiti T3, obzirom da se smatra da je račun primio dan nakon slanja računa.

Korisnik je dužan pobrinuti se za tačno izvršenje plaćanja uz navođenje potrebnih podataka. T3 je dužan korisnika koji kasni sa plaćanjem opomenuti i dati mu dodatni rok od 10 dana za izmirenje obaveza. U slučaju kašnjenja pri plaćanju, T3 korisniku zaračunava troškove opomene po cjenovniku i zakonom propisane zatezne kamate.

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 T3 ima pravo da ga isključi, ograniči upotrebu korisničkog paketa ili da prekine međusobni 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.

## 22. Povrat neiskorištenih sredstava

Korisnik koji koristi usluge i korisničke pakete za koje je predviđeno plaćanje unaprijed može zatražiti povrat neiskorištenih a unaprijed plaćenih sredstava isključivo pismenim putem.

T3 će izvršiti povrat neiskorištenog pretplaćenog iznosa koji je veći od 10,00 KM samo u slučaju da je ugovor raskinut zbog nemogućnosti T3 da pruži Uslugu ili je Korisnik raskinuo ugovor u toku prvog obračunskog perioda nakon stupanja ugovora na snagu i to u skladu sa odredbama Člana 19. Raskidanje ugovora. Iznosi manji od 10,00 KM se ne vraćaju. Ukoliko su zadovoljeni uslovi iz prethodnog stava T3 Korisniku vraća pretplaćeni iznos umanjen za iznos PDV u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva za povrat.

## 23. Prigovori na račun

Korisnik ima mogućnost, u slučaju neslaganja sa količinom ili vrstom usluga koje su mu zaračunate, da u roku od 8 dana po prijemu računa pošalje pismeni prigovor sa obrazloženjem na adresu preduzeća T3.

Ukoliko korisnik ne uloži prigovor pravovremeno, gubi pravo prigovora.

Ukoliko korisnik zahtjeva detaljni izvještaj, počinje teći osmodnevni rok po prijemu detaljnog izvještaja.

U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za odlučivanje ili je potrebno dodatno proučiti određene okolnosti, odnosno provjeriti dejstva koja bi mogla uticati na odluku, T3 o tome obavještava korisnika koji ulaže prigovor, u roku od 8 dana po prijemu prigovora.

Prigovor ne odlaže plaćanje spornog dijela računa.

T3 odlučuje da li će prihvatiti ili odbiti zahtjev, i najkasnije 10 dana od dana primanja zahtjeva pismeno obavještava korisnika o svojoj odluci.

Ukoliko T3 odluči prihvatiti reklamaciju na izdani račun ili način obračunavanja, T3 korisniku vraća sve pretplaćene iznose koji su predmetom reklamacije. T3 vraćanje svih pretplaćenih iznosa izvršava u roku od 15 dana nakon donošenja odluke.

#### 24. Prigovori na postupke i odluke T3

Korisnik ima pravo uložiti pismeni prigovor na sve odluke i postupke T3. 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, nedelju, praznik ili neradni dan, smatra se pravovremenim ukoliko je uloženi prvog radnog dana. T3 o prigovoru korisnika odlučuje na temelju dokumentacije, a može korisnika pozvati i na razgovor.

Ukoliko T3 u roku od 15 dana po prijemu prigovora ne donese odluku o njemu, korisnik može uložiti prigovor RAK-u u skladu sa odredbama Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.

#### 25. Promjena podataka

Korisnik se obavezuje da će o svakoj promjeni podataka obavijestiti T3 pismenim putem, najkasnije 5 dana od dana nastanka promjene. Sve finansijske i druge posljedice koje bi mogle nastati zbog nepravovremenog obavještanja o promjenama, padaju na teret korisnika. T3 uvažava promjene od dana dospijeca pismenog obavještenja i uvažava ih u prvom sljedećem obračunu usluga, a nikako promjenu ne obračunava unazad.

#### 26. Objava u telefonskom imeniku

T3 objavljuje u telefonskom imeniku prezime i ime, odnosno firmu korisnika ili njegovu organizacijsku jedinicu, broj telefona i adrese onih korisnika koji se tome ne protive. U telefonskom imeniku se na osnovu zahtjeva može objaviti i djelatnost, akademski, naučni ili stručni naziv naručioca.

Podaci se objavljuju i u narednim izdanjima telefonskog imenika, osim u slučaju kada se korisnik pismeno izjasni da ne želi daljnje objavljivanje.

#### 27. Odgovornost za štetu

Ugovorna strana je odgovorna za štetu koju je prouzročila i koja je nanesena drugoj ugovornoj strani. Odgovorna strana dužna je nadoknaditi štetu u dokazanom stvarnom iznosu.

T3 ne odgovara za bilo kakve gubitke, oštećenja, otuđenje ili promjene opreme i podataka koje korisnik šalje, prima, prosljeđuje ili čuva u okviru privatne ili javne mreže.

T3 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.

Odmah kada korisnik sam prepozna, ili kada mu T3 dokaže bilo kakvu štetu koja je T3 nanešena zbog krivice korisnika, korisnik je dužan u roku od 15 dana uplatiti T3 odgovarajući iznos na račun T3 u skladu sa uslovima koja su određena ugovorom i OUP.

## 28. Odgovornost i viša sila

T3 nije odgovoran ako dođe doprekida ili smanjenja dostupnosti uslugama odnosno do smanjenje brzine prenosa zbog greške ili kvara na mreži, koja je posljedica prirodne ili druge nesreće, odnosno drugih okolnosti ili djelovanja trećih osoba, koje T3 nije mogao spriječiti, otkloniti ili izbjeći. T3 ne odgovara za štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju raskidanja ugovora ili u slučaju prekida pristupa ili otežanog pristupa T3 mreži.

T3 nije odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano neispunjavanjem obaveza korisnika prema operatoru koji pruža usluge priključka na T3 mrežu sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom.

T3 neće biti odgovoran za neizvršenje svojih obaveza ukoliko je ono prouzrokovano višom silom. Viša sila označava događaje izvan kontrole T3 i nije predvidljiva. Viša sila ne obuhvata propuste T3. T3 se obavezuje da o slučajevima više sile obavijesti korisnika na najbrži i najefikasniji način. T3 se obavezuje da, po prestanku djelovanja više sile, u najkraćem mogućem vremenskom roku nastavi ispunjavati obaveze po ugovoru.

T3 ne odgovara za direktnu ili indirektnu štetu, troškove ili druge finansijske i materijalne posljedice u slučaju kada usluga nije dostupna zbog:

- prestanka snadbijevanja električnom energijom na lokaciji korisnika ili pristupnoj mreži sve dok traje prekid. Nakon ponovne uspostave usluge možda će biti potrebno ponovo namjestiti ili prekonfigurirati opremu potrebnu za povezivanje.
- prekida funkcionalnosti opreme i uređaja koji se koriste u sistemu pružanja usluge, sve dok traje prekid.
- prekida ili prevelikog šuma na PSTN mreži ili kućnoj instalaciji ukoliko prekid nije nastao zbog krivnje T3.

## 29. Ostale odredbe

Sve odredbe se tumače u skladu sa namjenom zbog koje je 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.

## 30. 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, faksom i sa objavom na web stranici <http://www.t3t.ba> ili <http://www.1033.ba>.

Obavještenja 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 stavom. Odluke iz ovog stava se ne odnose slanje računa i opomena.

### 31. Završne odredbe

T3 zadržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih opštih uslova. T3 obavještava korisnika o izmjenama i dopunama odredbi opštih uslova u javnim medijima, minimalno u jednom dnevnom štampanom mediju, te na svojim web stranama <http://www.t3t.ba> ili <http://www.1033.ba>.

Promjene stupaju na snagu mjesec dana nakon javne objave izmjena i dopuna.

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 slučaju da spor nije moguće riješiti sporazumno, niti je rješavanje spora u nadležnosti RAK, za riješavanje sporova nadležan je sud u Sarajevu.

Stupanje na snagu Opštih uslova poslovanja i njegovih odredbi regulisat će se posebnom Odlukom direktora društva i važit će do njihove promjene.