

Opći uvjeti korištenja

Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Općom dozvolom za pružanje Internet, direktor Ćutuk d.o.o. Žepče donosi:

Opće uvjete poslovanja Ćutuk d.o.o Žepče

1. Opće odredbe

1.1. Predmet Općih uvjeta

1.1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja Ćutuk d.o.o Žepče (u daljem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju se odnosi između Ćutuk d.o.o Žepče (u daljem tekstu: Ćutuk), kao pružatelja usluge interneta s jedne, te podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa odnosno korisnika usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik), s druge strane, u vezi sa pružanjem i korištenjem usluge interneta.

1.1.2. Ovi Opći uvjeti odnose se i na važeći zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno druge zahtjeve koji se odnose na uslugu interneta Ćutuka. Navedeni zahtjev i Opći uvjeti sastavni su dio jedinstvenog pismenog korisničkog ugovora (dalje u tekstu: korisnički ugovor) kojima se uređuju ukupni međusobni odnosi između Korisnika i Ćutuka.

1.1.3. Predmet ovih Općih uvjeta je i sva oprema koju, u sklopu pružanja Usluge, Ćutuk ugrađuje i ustupa Korisniku na korištenje za vrijeme važenja Ugovora (u daljem tekstu: korisnička oprema).

1.1.4. Ako pružanje neke usluge nije regulirano Općim uvjetima, Ćutuk i Korisnik usluga mogu međusobno dogovoriti način pružanja usluga, a na osnovu posebno utvrđenih pravila koji su u duhu ovih Općih uvjeta.

1.1.5. U pružanju i korištenju usluga interneta i ostvarivanju prava i obaveza iz tih odnosa Ćutuk i Korisnik pridržavat će se načela savjesnosti i poštenja.

1.2. Definicije i značenje pojmova

1. Pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju sljedeća značenja:

a) "korisnička oprema" označava wireless opremu koju Korisnik osigurava u svrhu korištenja internetskih usluga.

b) "usluga Interneta" je telekomunikacijska usluga koja se realizira primjenom Internet tehnologije;

c) „RAK" označava Regulatornu agenciju za komunikacije u Bosni I Hercegovini.

2. Zasnivanje korisničkog odnosa

2.1. Identifikacijski dokumenti:

- za domaća fizička lica – osobna/lična karta; za strana fizička lica – putovnica/pasoš.
- za domaća pravna lica zajedno: rješenje o upisu u sudski registar i/ili rješenje o upisu u registar kod drugih državnih organa, uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacijskim brojem i dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
- za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

Korisnik može zahtijevati pružanje internetskih usluga i preko punomoćnika, u skladu sa zakonom.

2.2. Zahtjev

Lice koje želi postati Korisnik usluge, uz predočenje identifikacijskog dokumenta, podnosi pismeni Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa.

2.3. Prihvatanje zahtjeva

2.3.1. Čutuk će prihvatiti Zahtjev korisnika ako postoje tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge i ako ne postoje razlozi, predviđeni ovim Općim uvjetima, da Zahtjev odbije.

2.3.2. Potpisom Zahtjeva od strane Korisnika, Korisnik izjavljuje da se upoznat sa sadržajem ovih Općih uvjeta, Cjenikom Čutuka i da iste prihvaća.

2.4. Odbijanje Zahtjeva

Čutuk ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta odnosno dostupnosti/kvaliteta u pružanju usluge. Procjenu vlastitih tehničkih uvjeta i mogućnosti vrši tehnička služba Čutuka u skladu sa pravilima struke i opće prihvaćenim standardima;

b) ako je Čutuk ranije s istim Korisnikom raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba te postojanja nenaplaćenog potraživanja Čutuka prema Korisniku, po bilo kom osnovu.

c) ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu

sposobnost, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika,

d) ako postoji osnovana sumnja da dani podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe, te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju, nisu točni ili nisu istiniti;

e) ako je protiv Korisnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl., te ako Korisnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se na osnovu financijskih dokumenata ili opće poznatih činjenica osnovano može zaključiti da isti neće uredno i na vrijeme plaćati usluge, a na poziv Čutuka ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje usluga;

f) ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zlorabljiva ili ima namjeru zlorabljivati internetske usluge koje pruža Čutuk ili ako omogućuje zlorabtu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zlorabljivao ili zatajio, odnosno nije prijavio zlonamjerne radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama;

g) ako postoji osnovana sumnja da će Čutukove usluge isti dati na korištenje trećoj osobi, u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje zahtjeva koji su ovdje navedeni;

h) ako postoje bilo kakva dospjela, a nepodmirena potraživanja Čutuka prema Korisniku po bilo kojoj osnovi,

i) ako Korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;

j) u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Općim uvjetima.

2.5. Priključenje korisnika

2.5.1. Čutuk se obavezuje da će priključiti Korisnika u mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 30 dana

od dana prihvaćanja zahtjeva Korisnika za korištenje internet usluge.

2.5.2. Prava i obaveze iz korisničkog ugovora počinju teći u trenutku kad Ćutuk uključi Korisnika u svoju mrežu.

2.5.3. Korisnička oprema koju Ćutuk ustupa na korištenje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu Ćutuka. Korisnik je obavezan da po raskidu korisničkog ugovora vrati predmetnu opremu Ćutuku u ispravnom i funkcionalnom stanju.

2.5.4. Korisnik je obavezan uvesti kvalitetnu kućnu instalaciju od provoda u objekt do mjesta priključenja korisničke opreme Ćutuka i od mjesta priključenja korisničke opreme Ćutuka do mjesta priključenja korisničke opreme Korisnika.

2.5.5. Korisnik je obavezan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj korisničke opreme Ćutuka i napajanje električnom energijom 220-230V 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje korisničke opreme Ćutuka u potpunosti snosi Korisnik.

2.5.6. Ovlašteni predstavnik Ćutuka će prije priključenja izvršiti pregled uvjeta za smještaj korisničke opreme Korisnika i kućne instalacije .

2.5.7. Ćutuk ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, promijeni odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju.

2.5.8. Korisnik odgovara Ćutuku za svako oštećenje na terminalnoj opremi uzrokovano namjerno ili krajnjom nepažnjom, uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme Korisnika ili opreme bez atesta priključene na korisničku opremu Ćutuka, kao i uslijed

otuđenja od strane trećeg lica, prema knjigovodstvenoj vrijednosti iste na dan prijave oštećenja/otuđenja.

2.5.9. Korisnik je obavezan da svako oštećenje odnosno krađu korisničke opreme, odmah prijavi Ćutuku telefonom, telefaksom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme Korisnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno. Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara Korisnik po pravilima solidarne odgovornosti.

2.5.10. Ćutuk je obavezan redovno održavati korisničku opremu koja je u njegovom vlasništvu, a koju je Korisniku ustupio na korištenje za vrijeme trajanja korisničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja.

2.5.11. Ćutuk neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tokom obaveznog/ redovnog održavanja svog sistema, a koja bi mogla utjecati na kvalitetu usluga Ćutuka, kao ni za štetu ili izmaklu korist Korisnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prijenosa podataka putem korisničke opreme Korisnika.

2.5.12. Korisnik je obavezan omogućiti Ćutuku slobodan pristup do prostora za instalaciju korisničke opreme te dozvoliti slobodan pristup opremi za redovno održavanje i demontažu u slučaju prestanka korisničkog odnosa.

2.5.13. Ako se zbog nekog od razloga utvrđenih ovim Općim uvjetima ne izvrši priključenje Korisnika na Ćutukovu mrežu, a Korisnik ipak uplati određeni novčani iznos, Ćutuk mu je dužan vratiti uplaćeni iznos, bez kamata.

3. Internet Usluge

3.1. Opće odredbe

Internet usluge Ćutuk pruža Korisnicima usluga putem bežične (wireless) veze.

Ćutuk ima mogućnost dodjele web/mail hostinga.

3.1.2. Osnovne obaveze

3.1.2.1. Korisnik se obavezuje da će prilikom pristupa Internetu koristiti raspoložive resurse na način koji ni u kom trenutku neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sustava, jer u suprotnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

3.1.2.2. Usluge koje u sebi sadrže Flat rate podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu Ćutuk zadržava pravo privremenog uskraćivanja usluga Korisnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili Korisnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sustav.

3.1.2.3. Korisnik se obavezuje da će koristiti Internet usluge isključivo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati dijelove Internet usluga trećim licima na korištenje bez prethodnog odobrenja Ćutuka.

3.1.2.4. Korisnik dobiva na korištenje korisničko ime i lozinku koji služe za autorizaciju korištenja Internet usluga. Ako Korisnik posumnja u neautorizirano korištenje svog korisničkog imena, odgovoran je za troškove odnosno štetu izazvane korištenjem njegovog korisničkog imena do trenutka dok ne obavijesti Ćutuk o sumnji o neautoriziranom korištenju. Korisnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizirane i izvršene pod njegovim korisničkim imenom.

3.1.2.5. Korisnik se obavezuje da neće:

a) obavljati ili prenositi podatke suprotne važećim propisima, odnosno netočne, nepotpune i uvredljive podatke za koje zna ili bi mogao znati da su nepotpuni/netočni/uvredljivi, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu Ćutuku i/ili trećim licima;

b) koristiti Internet usluge na bilo koji način kojim bi se mogao ugroziti sustav rada Ćutuka;

c) vršiti radnje koje drugim Korisnicima onemogućava normalno korištenje Internet usluga;

d) koristiti Internet usluge u nezakonite svrhe.

3.1.2.6. Ćutuk se obavezuje da će Korisniku pružiti visokoprofesionalnu kvalitetu Internet usluga, što uključuje:

- osiguravanje dovoljnih kapaciteta prema svjetskoj Internet mreži;
- osiguravanje stalnog sustava nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga, te brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća;

3.1.2.7. U slučaju planiranog prekida rada Internet usluga, Ćutuk će o tome na prikladan način (www.cutuk.net) obavijestiti Korisnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

3.1.3. Isključenje od odgovornosti

3.1.3.1. Internet je internacionalna računarska mreža koju Ćutuk direktno ne kontrolira već je na istu samo vezan te zbog toga ne može garantirati dostupnost usluge koje direktno ne kontrolira.

3.1.3.2. Korisnik je suglasan da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sustava Ćutukove mreže postoji mogućnost da

Internet usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

3.1.3.3. Korisnik koristi Internet usluge isključivo na svoj rizik. Čutuk ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje Korisnik pretrpi korištenjem usluge Interneta.

3.1.3.4. Čutuk ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na bilo koju vrstu sadržaja do kojeg se eventualno može doći korištenjem usluga, nezavisno na koji je način do istog sadržaja Korisnik došao. Isto tako, Čutuk neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektne, slučajne, posljedične, ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja usluga ili zbog bilo koje pogreške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je Korisnik došao korištenjem usluga.

3.1.3.5. Čutuk ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji Korisnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.

3.1.3.6. Čutuk zadržava pravo da, bez prethodne najave, ukloni štetni sadržaj na korisničkim prezentacijama i Internet prezentacijama korisnika hosting usluga.

3.1.4. Zaštićeni sadržaji i ostala prava

3.1.4.1. Preko Internet usluga omogućen je pristup do sadržaja koji su zaštićeni ("copyright, trademark, intellectual property rights").

3.1.4.2. Korisnik je suglasan da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima BiH kojima je taj sadržaj zaštićen od strane vlasnika sadržaja.

3.1.4.3. Korisnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi sadržaj koji je zaštićen na bilo koji način bez pristanka

vlasnika sadržaja. Takve radnje imat će za posljedicu uskraćivanje pristupa Internet uslugama.

Informiranje / podrška korisnicima

5.1. Informiranje o uslugama, cijenama, pretplatnicima, prijem zahtjeva, žalbi i dr. Čutuk osigurava tokom radnog vremena na prodajnom mjestima, kao i putem korisničkog telefona 032/888-102 (Žepče), e-maila cutuk@cutuk.net. odnosno web stranice www.cutuk.net

5.2. Čutuk osigurava korisnicima svojih usluga službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, upute).

Kontakt za korisnike: telefon:032 888 102, fax: 032 881 480, e-mail: cutuk@cutuk.net, pomoc@cutuk.net.

Obaveza održavanja ispravnosti mreže

6.1. Čutuk se obavezuje da će svoju mrežu održavati u ispravnom stanju.

U slučaju planiranog prekida zbog obavljanja radova na mreži, Čutuk će na web stranici www.cutuk.net objaviti odgovarajuće obavještenje, najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

6.2. Čutuk je obavezan da sve uočene ili prijavljene smetnje i kvarove na mreži, koji se ne odnose na planirane prekide rada mreže, otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži Čutuk je obavezan otkloniti u roku od 7 dana.

6.3. Smetnje ili kvarove iz prethodne točke Korisnik je obavezan bez odlaganja prijaviti službi tehničke podrške Ćutuka na tel. 032 888 102 ili e-mail pomoc@cutuk.com.

Korisnik koji nije prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitetu usluge ili iznos računa.

6.4. Za montažu i demontažu opreme i sve tehničke intervencije ovlaštena je isključivo tehnička služba Ćutuka ili služba koju je Ćutuk izričito ovlastio.

Prekid korištenja usluge

7.1. Korisnik je suglasan da Ćutuk ima pravo privremeno ograničiti odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog otklanjanja tehničkih smetnji/kvarova odnosno povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika.

7.2. Ćutuk će prethodno obavijestiti Korisnika o razlozima ograničenja pružanja usluga i trajanju ograničenja, a u slučaju neplaćanja računa od strane Korisnika, dostaviti i prethodnu opomenu.

7.3. Ako Korisnik ni nakon isteka roka iz opomene za plaćanje računa, koji ne može biti kraći od 8 dana, isti ne plati, Ćutuk može Korisniku onemogućiti korištenje usluge do izmirivanja obaveze, pri čemu se period suspenzije ne uračunava u rok minimalnog perioda trajanja ugovora.

7.4. Ako se usluga pruža u vidu paketa, neplaćanje računa za navedeni paket, proizvodi isključenje svih usluga koje su obuhvaćene paketom.

7.5. Pružanje usluge može prestati i ako dođe do prestanka pružanja usluga interkonekcije između pristupnog operatera i Ćutuka.

7.6. Ćutuk može, na pismeni zahtjev korisnika, i privremeno isključiti pružanje

usluga, ali najviše do 3 mjeseca (mirovanje).

Za vrijeme mirovanja, korisniku se može odrediti plaćanje naknade, u skladu sa Cjenikom.

Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, njegovo trajanje se produžava za vrijeme koliko je trajalo mirovanje na zahtjev Korisnika.

Obaveza čuvanja tajnosti ličnih podataka

8.1. Ćutuk lične/identifikacijske podatke o svojim Korisnicima čuva u tajnosti i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija, a može ih ustupiti nadležnim državnim organima pod uvjetima utvrđenim zakonom

8.2. Korisnik svojim potpisom na zahtjevu daje svoju suglasnost da Ćutuk za potrebe vlastite evidencije može koristiti i upisivati njegove lične podatke, uključujući i JMBG, odnosno da iste može koristiti na način i pod uvjetima predviđenim važećim propisima.

Cijene i uvjeti plaćanja

9.1. Cijene usluga

9.1.1. Cijene Usluga, kao i sve druge pripadajuće naknade, utvrđene su Cjenikom Ćutuka, koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge. Ćutuk je ovlašten mijenjati Cjenik te se obavezuje isti objaviti i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranici www.cutuk.net, u sredstvima javnog informiranja (dnevne novine) ili na drugi prikladan način (poštom, putem e-maila).

9.1.2. Cjenikom se mogu predvidjeti posebne tarife kao i dodatne usluge. Tarife, posebne usluge unutar tarifa, kao i određene posebne usluge, odnosno uvjeti

njihovog pružanja, Ćutuk može mijenjati ili ukinuti uz prethodno obavještenje Korisnika.

9.1.3. Korisnik će o izmjenama Cjenika biti informiran najmanje mjesec dana prije početka njegove primjene. Korisnik koji nije suglasan sa izmjenama Cjenika može u roku od 30 dana od dana objavljivanja istog, dostaviti pismeni zahtjev za raskid korisničkog ugovora, u suprotnom se smatra da je isti prihvatio.

9.1.4. Posebne pogodnosti odnosno uvjeti koje Ćutuk može omogućiti za vrijeme trajanja korisničkog odnosa (korištenje usluge u svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl.) ne mogu se zamijeniti za novac.

9.1.5. Ako Cjenikom, pored telekomunikacijskih usluga, nisu određene cijene za druge usluge, te usluge se naplaćuju prema posebnom ugovoru.

9.1.6. Ćutuk zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktualnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti pozivom u Službu za korisnike.

9.1.7. Ćutuk će Korisnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima.

9.1.8. Ćutuk je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registriranje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga.

Ćutuk vodi propisnu evidenciju svih izdanih obračuna za uslugu, a dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.

9.1.9. Ako je do prekida u korištenju usluge došlo zbog planiranih radova ili kvarova na mreži Ćutuka ili postoji greška

u obračunu, Korisnik ima pravo uputiti pismeni zahtjev za smanjenje iznosa obračunatog na fakturi u roku od 15 dana od dana ispostavljanja fakture.

U slučaju prekida u pružanju usluga, Ćutuk na pismeni zahtjev Korisnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, razmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe Ćutuka.

Za smetnje ili kvarove koji nisu rezultat najavljenih radova Ćutuka, Korisnik ima pravo tražiti umanjenje fakturiranog iznosa pod uvjetima iz člana 11., ako je smetnje odnosno kvarove prijavio na pomoc@cutuk.net ili na tel. 032 888 102.

9.2. Uvjeti i rokovi za plaćanje usluga

9.2.1. Plaćanje usluga može biti: unaprijed (prije izvršene usluge; pre-paid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno, po fakturi.

9.2.2. Cijenu za korištenje Usluge plaća Korisnik prema važećem Cjeniku.

9.2.3. Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, strani državljani su obavezni uplatiti određeni iznos depozita, u skladu sa Cjenikom.

9.2.4. Cjenikom može biti utvrđen iznos koji je korisnik obavezan plaćati za vrijeme trajanja suspenzije po osnovu instalirane opreme koju je Ćutuk ustupio Korisniku u skladu s ovim OPĆIM UVJETIMA,

9.2.5. Dužničko-povjerilački odnos između Ćutuka i Korisnika, u vezi sa pruženom uslugom nastaje danom priključenja Korisnika na mrežu Ćutuka.

9.2.6. Ćutuk je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 8-og u mjesecu za prethodni mjesec. Na računu će biti naznačen krajnji rok za plaćanje iznosa.

9.2.7. U slučaju da Korisnik iz bilo kojeg razloga nije primio račun za korištenje usluge u toku prethodnog mjeseca dužan je da se na najbližem prodajnom mjestu Ćutuka obrati zahtjevom za izdavanje prepisa računa.

9.2.8. Korisnik je dužan platiti račun u predviđenom roku, u suprotnom Ćutuk može poduzeti sankciju privremenog isključenja, odnosno prestanka pretplatničkog odnosa i obračunati zatezne kamate na iznos duga.

9.2.9. U slučaju da Korisnik koristi usluge prekomjerno ili neuobičajeno mnogo u usporedbi sa prosječnim korištenjem, Ćutuk će u tom slučaju upozoriti Korisnika na primjeren način. Također, Ćutuk može Korisniku fakturirati potrošnju i prije obračunskog perioda za prekomjerno korištenje Usluge kao i iznos ostvarenog prekoračenja.

9.2.10. Ako zbog propusta Korisnika identifikacijski podaci o korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Ćutuk će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Korisnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospjela a neplaćena potraživanja Ćutuk ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

9.3. Naplata potraživanja

9.3.1. Ako Korisnik nije podnio pismeni zahtjev iz člana 6.3. i 11. ovih Općih uvjeta, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati račun do dana dospijeca navedenog na računu, Ćutuk će mu dostaviti pismenu opomenu zbog neplaćanja računa (u daljnjem tekstu: opomena) koja sadrži upozorenje da će po isteku roka navedenog u opomeni, koji ne može biti kraći od 8 dana, usluge Korisnika biti ograničene

odnosno isključene pod uvjetima iz tačke 7.3.

Opomena pred isključenje može istovremeno predstavljati i opomenu pred tužbu, a ista može Korisniku biti dostavljena samostalno ili zajedno sa ispostavljenom fakturom za korištenje usluge.

9.3.2. Ćutuk zadržava pravo obračunati Korisniku troškove ponovnog uključenja i slanja opomene u skladu sa važećim Cjenikom.

9.3.3. Ako Korisnik nakon privremenog isključenja usluge ne podmiri dugovani iznos, u naznačenom roku, Ćutuk može bez prethodne obavijesti konačno isključiti (deaktivacija) Korisnikovu uslugu, a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.

Prijenos i promjene u korisničkom odnosu

10.1. Promjena mjesta priključka (preseljenje)

10.2.1. U slučaju da dođe do preseljenja Korisnika na drugu lokaciju, preseljenje opreme vrši isključivo ovlaštena služba Ćutuka, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi Korisnik.

10.1.2. Ćutuk nije odgovoran za sve promjene i eventualne prekide u korištenju usluge od strane Korisnika izazvane preseljenjem, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica seobe na drugu lokaciju.

10.1.3. O svakoj promjeni podataka iz korisničkog ugovora (naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl) Korisnik je dužan obavijestiti Ćutuk najkasnije 15 dana od dana nastale promjene u pismenoj formi.

10.2. Promjene vrste usluge - paketa

Ako za vrijeme trajanja minimalnog perioda važenja ugovora Korisnik traži prelazak na drugu vrstu paketa u odnosu na onu koju koristi, promjena paketa koju je Korisnik prethodno koristio, moguća je pod uvjetima :

- ako Korisnik traži prelazak na paket veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida i

Korisnik zaključuje novi ugovor sa minimalnim periodom važenja prema novom ugovoru.

- Korisnik ne može prijeći na paket manje vrijednosti

Podnošenja prigovora (zahtjevi / reklamacije / žalbe)

11.1. Korisnik može Čutuku podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljanje Usluge, prigovor na kvalitetu obavljenih usluga, prigovor na nepravilan rad radnika pružatelja usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

11.2. Prigovor koji se odnosi na kvalitetu usluge će biti razmatran ako je korisnik u vremenu kad nije bio zadovoljan kvalitetom usluge, prekida ili smanjenje dostupnosti usluzi prijavio na tel. 032 888 102 ili putem maila na pomoc@cutuk.net, kom prilikom je od strane Čutuka izvršena registracija prijave kvara ili smetnje.

11.3. Prigovor po bilo kom osnovu Korisnik podnosi Čutuku na propisanom obrascu, lično ili elektronskim putem. Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o Korisniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev Korisnika.

11.4. Prigovor iz ovoga člana Korisnik može podnijeti u roku od 15 dana od dana

ispostavljanja računa za obavljene usluge, u suprotnom gubi pravo na prigovor.

11.5. Čutuk je dužan da na svaki pismeni prigovor Korisnika pismeno odgovori u roku od 21 dan od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno provoditi duža ispitivanja.

Odgovor na prigovor zasniiva se na izvještaju tehničke službe Čutuka o dostupnosti/kvalitetu usluge.

U odgovoru na prigovor navodi se pravna pouka.

11.6. Postupak povodom prigovora/zahtjeva korisnika provodi posebna komisija, imenovana od strane direktora Čutuka.

11.7. Čutuk vodi registar uložениh prigovora.

11.8. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

11.9. U slučaju kada se prigovor na račun za izvršene usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružatelj usluga ne može utvrditi, Čutuk je dužan da Korisnika uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda Čutuk će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaže.

11.10. Zaštitu svojih prava korisnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

11.11. Ako se tokom korisničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa, cijene za korištenje usluga ili nekog drugog potraživanja iz korisničkog ugovora, Korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade u sljedećim slučajevima:

a) Kada je naplaćena cijena iznosu većem od propisane – vraća se razlika

b) Kada je korisnik zahtijevao uslugu koja nikada nije izvršena krivnjom pružatelja usluge ili nije ni započeto korištenje usluge – vraća se iznos plaćen za tu uslugu.

11.12. Kada Korisnik usluge ili drugo ovlašteno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz korisničkog ugovora, dužan je prije podnošenja tužbe sudu da pružatelju usluga podnese odgovarajući pismeni zahtjev.

11.13. Čutuk neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, za štetu nastalu oštećenjem internetske mreže od strane trećih lica, te za eventualnu štetu nastalu tokom nužnog održavanja internetske mreže koje bi moglo imati utjecaja na kvalitetu internetskih usluga, kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja internetskih usluga, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili krajnje nepažnje pružatelja usluge.

Prestanak pretplatničkog odnosa / usluge

12.1. Prestanak korisničkog odnosa/usluge

12.1.1. Korisnički ugovor zaključuje se, u pravilu, na neodređeno vrijeme, s mogućnosti utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora..

12.1.2. Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Korisnik traži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti uz obavezu Korisnika da, pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos mjesečne pretplate za svaki preostali mjesec do isteka minimalnog ugovorenog perioda, prema važećoj cijeni

za postojeću ugovorenu vrstu usluge /ugovorna kazna-penali/.

12.1.3. Korisnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i vratiti korištenu terminalnu opremu u ispravnom stanju.

12.1.4. Minimalno trajanje ugovora ukida se nakon isteka ugovorenog razdoblja iz korisničkog ugovora.

12. 1.5. Korisnik je dužan pismeni zahtjev za raskid ugovora dostaviti 15 dana prije roka označenog kao datum prestanka važenja ugovora,

12. 1.6. Korisnički odnos se smatra raskinutim od prvog dana u mjesecu koji slijedi nakon mjeseca u kome je Čutuk odobrio raskid ugovora, u skladu sa ovim Općim uvjetima.

12.1.7. U slučaju smrti Korisnika, članovi porodice dužni su da o tome obavijeste Čutuk. Ako članovi porodice ne obavijeste Čutuk odnosno nastave sa korištenjem usluge, nasljednici preminulog Korisnika odgovaraju solidarno za potraživanja nastala do i nakon smrti Korisnika.

12. 1.8. Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Korisnika, ovlaštena osoba dužna je o toj činjenici izvijestiti Čutuk u pismenom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravne osobe.

12.1.9. Čutuk može otkazati ugovor ako se Korisnik ne pridržava odredbi ovih Općih uvjeta.

12.1.10. Korisnički ugovor se automatski raskida kada prestanu da postoje tehnički uvjeti za pružanje usluge.

Rješavanje sporova

Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih Korisničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Čutuk i Korisnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom.

Završne odredbe

14.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve usluge koje Čutuk pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve nove usluge, koje će Čutuk, u skladu sa važećim propisima, pružati u budućnosti.

14.2. Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Čutuka, te na službenoj internet stranici Čutuka www.cutuk.net

14.3. Čutuk će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, u skladu sa zakonom.

14.4. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na danom donošenja, a primjenjuju se na sve Korisnike Čutukovih usluga istekom 30 dana od dana objavljivanja istih.