

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

Opće uvjete poslovanja Ćutuk d.o.o Źepĉe

1. Opće odredbe

1.1. Predmet Općih uvjeta

1.1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja Ćutuk d.o.o Źepĉe (u daljem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju se odnosi zmeđu Ćutuk d.o.o Źepĉe (u daljem tekstu: Ćutuk), kao pružatelja usluga telekomunikacija s jedne, te podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatniĉkog 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 pretplatniĉkog odnosa, odnosno druge zahtjeve koji se odnose na uslugu interneta Ćutuka. Navedeni zahtjev i Opći uvjeti sastavni su dio jedinstvenog pismenog korisniĉkog ugovora (dalje u tekstu: korisniĉki 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: korisniĉka oprema).

1.1.4. Ako pružanje neke usluge nije regulirano Općim uvjetima, Ćutuk i Korisnik usluga mogu međusobno dogovoriti naĉin 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 naĉela savjesnosti i poštenja.

1.2. Definicije i znaĉenje pojmova

1. Pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju slijedeća znaĉenja:

- "korisniĉka oprema" oznaĉava opremu koju Korisnik osigurava u svrhu korištenja internetskih usluga.
- "usluga Interneta" je telekomunikacijska usluga koja se realizira primjenom Internet tehnologije;
- "RAK" oznaĉava Regulatornu agenciju za komunikacije u Bosni I Hercegovini.

2. Zasnivanje korisniĉkog odnosa

2.1. Identifikacioni dokumenti

2.1.1. Za zasnivanje korisniĉkog odnosa potrebni su slijedeći Identifikacijski dokumenti:

za domaća fiziĉka lica –osobna/liĉna karta;

za strana fiziĉka 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

dokaz o otvorenom transakcijskom raĉunu kod poslovne banke

za strana predstavništva:

dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa

dokaz o otvorenom transakcijskom raĉunu kod poslovne banke.

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

2.2. Zahtjev

Lice koje Źeli postati Korisnik usluge, uz predoĉenje identifikacijskog dokumenta, podnosi pismeni Zahtjev za zasnivanje korisniĉkog odnosa.

2.3. Prihvatanje zahtjeva

Ćutuk će prihvatiti Zahtjev korisnika bez diskriminacije istog po bilo kojoj osnovi ako postoje tehniĉka mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge, osim u sluĉajevima predviđenim ovim Općim uvjetima.

2.3.2. Potpisom Zahtjeva od strane Korisnika, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Općih uvjeta, Ćjenikom Ćutuka i da iste prihvaća.

2.4. Odbijanje Zahtjeva

Ćutuk ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje korisniĉkog odnosa u bilo kojem od slijedećih sluĉajeva:

a) ako nisu ispunjeni potrebni tehniĉki uvjeti i mogućnost za zasnivanje pretplatniĉkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta odnosno dostupnosti/kvaliteta u pružanju usluge. Procjenu vlastitih tehniĉkih uvjeta i mogućnosti vrši tehniĉka služba Ćutuka u skladu sa pravilima struke i opće prihvaćenim standardima

b) ako je Ćutuk 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 Ćutuka 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 finansijskih 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 zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati internetske usluge koje pruža Čutuk ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao 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 prihvatanja zahtjeva Korisnika za korištenje internet usluge.

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

2.5.3. Korisnička oprema koju Čutuk ustupa na korištenje Korisniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu Čutuka. Korisnik je obavezan da po raskidu korisničkog ugovora vrati predmetnu premu Čutuku u ispravnom i funkcionalnom stanju.

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

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

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

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

2.5.8. Korisnik odgovara Čutuku 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 Čutuka, 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 Čutuku 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. Čutuk 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. Čutuk neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tokom obaveznog/ redovnog održavanja svog sistema, a koja bi mogla utjecati na kvalitetu usluga Čutuka, 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 Čutuku 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 Čutukovu mrežu, a Korisnik ipak uplati određeni novčani iznos, Čutuk mu je dužan vratiti uplaćeni iznos, bez kamata.

2.5.14. Maksimalan rok na koji se obavezuje Korisnik potpisivanjem ugovora ne može ni u jednom slučaju biti duži od 24 mjeseca. Za vrijeme trajanja tog roka uslovi pružanja usluge prema pretplatniku koji je zaključio takav ugovor su nepromjenjivi, osim u situaciji kada se smatra da su novi uslovi ugovora apsolutno povoljniji po pretplatnika.

3. Usluge

3.1. Opće odredbe

Usluge Ćutuk pruža Korisnicima usluga putem bežične (wireless) , žične ili optičke veze ovisno o tehničkim mogućnostima. Isporučene usluge će biti u skladu sa kvalitetom deklariranoj u opisu usluge.

3.1.1. Korisnik može izabrati i drugog operatera usluge ukoliko Ćutuk sa istim ima važeći međuoperatorski ugovor.

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 onemogućuju 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:

- a) pristup Internetu bez ikakvih ograničenja, osim ako ta ograničenja nisu propisana Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima na donesenim na osnovu zakona, kao i odlukama nadležnog organa
- b) osiguravanje dovoljnih kapaciteta prema svjetskoj Internet mreži
- c) osigurati deklariranu brzinu internet usluge a minimalno brzinu specificiranu u opisu usluge u Cjenovniku
- d) 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.

3.1.2.8. Ćutuk će Korisnika obavijestiti o nastupajućim promjenama usluga i cijena koje nudi, blagovremeno i adekvatno.

3.1.2.9. Korisnik ima pravo na minimalno jednu besplatnu e-mail adresu. Maksimalan broj raspoloživih adresa je određen korisničkom uslugom.

3.1.2.10. Svi tehnički i financijski detalji usluge su definirani cjenikom usluga.

3.1.2.11. Ćutuk ne odobrava testni period ni za jednu od ponuđenih usluga ako to nije dogovoreno posebnim ugovorom.

3.1.2.12. Korisnik može besplatno koristiti usluge službe za korisnike. Sve informacije o potrošnji su dostupne preko dijela web stranice Ćutuk a namijenjenog Korisniku

3.1.2.13. Ukoliko Ćutuk nije u mogućnosti ispuniti kvalitet usluge kako je specificirano u opisu usluge, ili usluga ne odgovara specifikaciji i namjeni koju je Korisnik tražio prilikom zaključenja ugovora a pri tome nije ograničavajući čimbenik, Korisnikov dio terminalne opreme ili drugi razlozi na strani Korisnika na koje Ćutuk nemože utjecati, Ćutuk će proporcionalno umanjiti cijenu usluge ukoliko to Korisniku odgovara.

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. Ćutuk ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje Korisnik pretrpi korištenjem usluge Interneta.

3.1.3.4. Ćutuk 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, Ćutuk neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektno, 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.

3.1.3.7. Korisnik je odgovoran za zaštitu maloljetnih osoba na Internetu kojima je omogućio pristup putem svog korisničkog računara. Čutuk će poduzeti sve mjere propisane zakonom za zaštitu maloljetnih osoba a koje su njegovoj nadležnosti kao što su npr. mjere tehničke zaštite televizijskih programa sa sadržajem neprimjerenim za djecu i maloljetnike.

3.1.3.8. Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

3.1.3.9. Čutuk se obavezuje da će čuvati privatnost svih Korisnika u pogledu podataka koje je dobio od Korisnika koji koriste ili su koristili usluge Čutuka. Čutuk će prikupljati samo neophodne, osnovne podatke o Korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje Korisnika u skladu sa važećim propisima i dobrim poslovnim običajima, u cilju pružanja kvalitetne usluge. Svi podaci o Korisnicima se pažljivo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni kao i poslovni partneri su odgovorni za poštovanje načela zaštite privatnosti.

3.1.3.10. Čutuk će upozoriti Korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti trećeg lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane Korisnika usluge.

3.1.3.11. Korisnik je dužan poduzeti sve raspoložive tehničke mjere koje sam može primijeniti a kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj komunikacije.

3.1.3.12. Čutuk prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

3.1.3.13. Ovi Opći uvjeti poslovanja će biti dostupni svim zainteresiranim putem stranice www.cutuk.net.

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 posledicu uskraćivanje pristupa Internet uslugama.

3.1.4.4. Čutuk će na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera, onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni i nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

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 Čutuka 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. Sve troškove otklanjanja kvarova na opremi Čutuk-a a koja se nalazi kod Korisnika snosi Čutuk u svim slučajevima osim u onim kada je kvar prouzrokovao Korisnik. Otklanjanje kvara na strani opreme koja je u vlasništvu Korisnika pada na teret Korisnika.

6.5. Za montažu i demontažu opreme i sve tehničke intervencije ovlaštena je isključivo tehnička služba Čutuka ili služba koju je Čutuk izričito ovlastio.

6.6. Čutuk može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:

- 1) ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana
- 2) ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem – do 15 dana
- 3) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora - do otklanjanja smetnji,
- 4) ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- 5) ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen
- 6) ako korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.

Nakon prestanka razloga za privremeno isključenje Čutuk će u najkraćem mogućem roku ponovo aktivirati korisničku opremu. Moguću naknada za ponovno uključenje privremeno isključene korisničke opreme je definirana Cjenikom za svaku ulugu ili razlog isključenja.

Prekid korištenja usluge

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

7.2. Čutuk 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 kraci od 8 dana, isti ne plati, Čutuk 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 Čutuka.

7.6. Čutuk 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. Čutuk 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 Čutuk 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 Čutuka, koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge. Čutuk 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, Čutuk 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 Čutuk 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. Čutuk 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. Čutuk će Korisnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima za završeni obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku Čutuk će osigurati pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definiranu u cjenovniku.

9.1.8. Čutuk je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registriranje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga. Čutuk 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 Čutuka 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, Čutuk na pismeni zahtjev Korisnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, razmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe Čutuka. Za smetnje ili kvarove koji nisu rezultat najavljenih radova Čutuka, Korisnik ima pravo tražiti umanjene 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 Čutuk ustupio Korisniku u skladu s ovim Općim uvjetima.

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

9.2.6. Čutuk 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 Čutuka obrati zahtjevom za izdavanje prepisa računa.

9.2.8. Korisnik je dužan platiti račun u predviđenom roku na uobičajen način u institucijama ovlaštenim za platni promet ili na blagajni Čutuka, u suprotnom Čutuk 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, Čutuk će u tom slučaju upozoriti Korisnika na primjeren način. Također, Čutuk 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, Čutuk 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 Čutuk 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, Čutuk 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 fakturama za korištenje usluge.

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

9.3.3. Ako Korisnik nakon privremenog isključenja usluge ne podmiri dugovani iznos, u naznačenom roku, Čutuk 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 vlastena služba Čutuka, 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.

10.2.1. 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 :

- a) 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.
- b) Korisnik ne može prijeći na paket manje vrijednosti

10.3. Prijenos pretplatničkog odnosa

10.3.1. Korisnik svoj pretplatnički odnos može prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži na istoj lokaciji. Novi Korisnik mora prihvatiti preostalo vrijeme iz minimalnog trajanja ugovora, a stari Korisnik gubi povlastice ostvarene Korisničkim ugovornom.

Podnošenja prigovora (zahtjevi /reklamacije / žalbe)

11.1.Korisnik može Ćutuku podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenju Uslugu, prigovor na kvalitetu obavljenju usluge, 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 Ćutuka izvršena registracija prijave kvara ili smetnje.

11.3.Prigovor po bilo kom osnovu Korisnik podnosi Ćutuku 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 obavljenju usluge, u suprotnom gubi pravo na prigovor.

11.5.Ćutuk je dužan da na svaki pismeni prigovor Korisnika pismeno odgovori u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno provoditi duža ispitivanja. Odgovor na prigovor zasniva se na izvještaju tehničke službe Ćutuka 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 Ćutuka.

11.7. Ćutuk vodi registar uloženi 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, Ćutuk je dužan da Korisnika uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda Ćutuk 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 u 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. Ćutuk 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. Eventualna ograničenja postavljena od strane Čutuka u korištenju opreme koja je u vlasništvu Korisnika će biti uklonjena.

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.

12.1.11. U slučaju prestanka pružanja usluge, Čutuk će isto objaviti u jednom dnevnom glasilu koje izlazi na području prestanka davanja usluge, isto objaviti na www.cutuk.net, te Korisnika direktno obavijestiti putem e-maila ili na kontakt telefon korisnika, i to najkasnije 60 dana prije prestanka davanja usluge. Ujedno će, ako je to moguće, ponuditi Korisniku zamjensku uslugu.

12.1.12. U slučaju prijenosa ugovora sa Čutuk-a na drugog davaoca, pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom davatelju usluga prema uslovima tih ugovora.

12.1.13. Istekom ugovorenog roka, osim kada Korisnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema općim uslovima pružanja Internet usluge, što će biti posebno uređeno samim ugovorom.

12.1.14. U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Korisnika, Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane Korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje Čutuk nema utjecaj.

12.1.15. Čutuk može raskinuti ugovor i u sljedećim situacijama:

- a) ako Korisnik ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih azloga
- b) ako Korisnik ne otkloni neispravnosti na svom dijelu korisničke opreme ili instalacije u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja
- c) ako Korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja
- d) ako Korisnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

Rješavanje sporova

13.1. Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih Korisničkih govora, 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.