



## **1. Zasnivanje i trajanje korisničkog odnosa za usluge javne pokretne TK mreže HT Mostara**

- 1.1 JP HT Mostar će prihvatiti Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa ako se ispune sljedeći uvjeti:
  - a) da je Podnositelj platio naknadu za priključenje;
  - b) da ne postoje zapreke za priključenje koje su predviđene Općim uvjetima.
- 1.2 Prava i obaveze iz pretplatničkog odnosa između JP HT Mostara i podnosioca zahtjeva započinju u trenutku uključivanja SIM kartice od strane JP HT Mostar, koju je JP HT Mostar dodijelio podnosiocu zahtjeva, te se od tog trenutka Ugovor za zasnivanje pretplatničkog odnosa počinje primjenjivati.
- 1.3 Korisnički odnos se u pravilu zasniva na neodređeno vrijeme sa minimalnim rokom trajanja od 90 dana. Korisnički odnos na određeno vrijeme zasniva se na vrijeme utvrđeno u posebnim uvjetima za pojedine TK usluge. Ako je Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), u okviru posebne ponude JP HT Mostara, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, a korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine Pretplatnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora), ili ako krivnjom korisnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora (odgovarajuće izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora) prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, korisnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu/minimalnu mjesečnu potrošnju za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, a što će JP HT Mostar definirati u Opisu usluge. Ukoliko korisnički odnos na neodređeno vrijeme sa minimalnim rokom od 90 dana od dana zasnivanja korisničkog odnosa, sukladno Općim uvjetima, prestane prije isteka roka od 90 dana od dana zasnivanja korisničkog odnosa, korisnik je dužan izmiriti iznos mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje za period od 90 dana.
- 1.4 Ukoliko je ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija korisnik ima pravo raskinuti ugovor slanjem pisane obavijesti, u roku od 15 dana od dana zaključenja ugovora, na adresu sjedišta JP HT Mostar.
- 1.5 Istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, JP HT Mostar će nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru sukladno Općim uvjetima i cjeniku, bez pogodnosti koje je korisnik ostvario potpisivanjem ugovora s minimalnim obveznim trajanjem.
- 1.6 Uvjeti za raskid ugovora definirani su Općim uvjetima.

## **2. Izdavanje računa za usluge javne pokretne TK mreže**

- 2.1 JP HT Mostar ispostavlja korisniku račun za usluge javne pokretne TK mreže, nakon isteka obračunskog razdoblja, u pisanoj obliku na obrascu JP HT Mostar. Na zahtjev korisnika JP HT Mostar omogućuje provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga (pozivani broj s kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva) koje su plative na dan dospjeća naveden u računu. Korisnik isključivo snosi troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa.
- 2.2 JP HT Mostar će na zahtjev korisnika, korisniku pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeno obračunsko razdoblje.
- 2.3 Ako s obzirom na platežnu sposobnost korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju, prosječno korištenje usluga i sl. JP HT Mostar utvrdi da postoji osnovana sumnja da korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoje dugovanje za pružene usluge, JP HT Mostar ima pravo ograničiti korisnika korištenje nekih ili svih usluga (npr. zabrana odlaznih poziva, uskraćivanje roaming usluge) uz obavijest korisnika. Za vrijeme privremenog isključenja, korisniku će se omogućiti dolazni pozivi kada se korisnik nalazi na teritoriju Bosne i Hercegovine, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike, ukoliko je to tehnički moguće.
- 2.4 U svrhu zaštite krajnjih korisnika svojih usluga, JP HT Mostar će nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika u svezi s uporabom javnih telekomunikacijskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troškova korištenja javnih telekomunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja.

## **3. Slanje obavijesti o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge javne pokretne TK mreže**

- 3.1 Ukoliko korisnik ne izvrši plaćanje računa do dospjeća koje je navedeno u računu za usluge javne pokretne mreže, JP HT Mostar će mu uputiti informativnu SMS poruku i pismenu opomenu za izmirenje dugovanja. JP HT Mostar zadržava pravo obračunati korisniku troškove slanja poruke sukladno Cjeniku. Ako korisnik ne plati dugovani iznos do 35 dana od nastanka dužničko-vjerovničkog odnosa, kako je naznačeno u informativnoj poruci za izmirenje dugovanja, JP HT Mostar ima pravo privremeno isključiti korisnika.
- 3.2 Ako korisnik ne plati dugovani iznos i nakon privremenog isključenja, JP HT Mostar može isključiti korisnikovu SIM karticu i raskinuti Ugovor za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja korisniku će se obračunavati mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje, a za razdoblje od prvog dana privremenog isključenja, pa do dana isteka razdoblja obveznog pretplatničkog odnosa, ukoliko postoji. Na dospelu, a nenaplaćenu potraživanja od korisnika, JP HT Mostar ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu i sudske troškove.

## **4. Kvaliteta usluga**

- 4.1 JP HT Mostar pruža TK usluge u skladu s važećim normama Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI), normama Europskog odbora za normizaciju / Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) osigurava odgovarajuću kvalitetu u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.
- 4.2 U slučaju prekida pružanja TK usluga, JP HT Mostar poduzima potrebne mjere za njihovo ponovno uspostavljanje u najkraćem mogućem roku.
- 4.3 JP HT Mostar će u normalnim uvjetima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne točke mreže, u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.
- 4.4 Maksimalne brzine pristupa internetu u pokretnoj TK mreži utvrđene važećim cjenikom ostvarive su pod sljedećim uvjetima:
  - ukoliko terminalna oprema korisnika podržava deklariranu brzinu;
  - ukoliko se korisnik nalazi na lokaciji sa odgovarajućom pokrivenošću pokretne mreže JP HT-a Mostar;
  - ukoliko to u trenutku korištenja usluge opterećenje mreže dozvoljava.

## **5. Realiziranje zahtjeva**

- 5.1 Prihvaćeni zahtjev JP HT Mostar je dužan realizirati u roku od 24 sata, ukoliko nije drugačije dogovoreno s korisnikom.

## **6. Uključenje i upotreba SIM kartice u pretplatničkom odnosu**

- 6.1 JP HT Mostar predaje korisniku SIM karticu na uporabu, a on je ima pravo zadržati za sve vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa. Za vrijeme pretplatničkog odnosa JP HT Mostar za država vlasništvo nad SIM karticom.

- 6.2 Korisnik je dužan čuvati SIM karticu od prirodnih nepogoda, štete i nestručne ili neovlaštene uporabe, te je pažljivo umetnuti u terminalnu opremu i sukladno uputama proizvođača čuvati je na sigurnom mjestu.
- 6.3 Bilo kakav nedostatak, štetu kao i gubitak, odnosno krađu SIM kartice, korisnik je dužan odmah prijaviti JP HT Mostaru telefonom ili telefaksom, uz obvezno navođenje identifikacijskog broja korisničke SIM kartice, telefonskog broja i drugih informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku SIM kartice korisnik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati, potvrditi JP HT Mostaru vlastoručno potpisanim pismom upućenim preporučenom ili žurnom poštanskom pošiljkom.
- 6.4 Korisnik je dužan čuvati u tajnosti broj svoje SIM kartice kao i PIN/PUK šifre te sve druge identifikacijske šifre. Ukoliko postoji osnovana sumnja da korisnikove PIN/PUK šifre koristi treća osoba bez ovlaštenja, JP HT Mostar će postupiti kao da se radi o slučaju gubitka ili krađe SIM kartice.
- 6.5 U slučaju da se korisnik TK usluge pridržava u potpunosti propisanih uvjeta u prethodnom članku, a da mu je ipak onemogućeno korištenje govorne usluge, JP HT Mostar će izvršiti dodatno testiranje SIM kartice i ukoliko ustanovi da ni u kom slučaju ne postoji odgovornost korisnika s tim u vezi, izvršit će zamjenu SIM kartice bez naknade.

## **7. Krađa ili gubitak SIM kartice**

- 7.1 U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice JP HT Mostar je dužan privremeno isključiti korisnika, na način u skladu s Općim uvjetima.
- 7.2 Korisnik ima pravo i obavezu podnijeti pismeni zahtjev za privremeno isključenje na prodajnom mjestu JP HT Mostar u toku radnog vremena, u skladu sa Općim uvjetima. JP HT Mostar će postupiti po zahtjevu odmah, a najkasnije 30 minuta od zaprimanja takvog zahtjeva, blokirati korištenje izgubljene ili ukradene kartice. Od toga trenutka, ukoliko do isključenja nije došlo krivicom JP HT Mostar, korisnik ne snosi troškove ostvarenog TK prometa.
- 7.3 Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za privremeno isključenje zbog krađe ili gubitka SIM kartice, pored načina iz prethodnog stava, i usmeno (telefonskim putem), uz obavezu da saopći identifikacijske podatke (ime/naziv korisnika, broj telefona). Nakon usmene prijave krađe ili gubitka SIM kartice, korisnik je dužan podnijeti i pismeni zahtjev, u roku od 48 sati, u protivnom će korisnički uređaj biti ponovo uključen od strane JP HT Mostar.
- 7.4 Izuzetak od pravila utvrđenog u prethodnom stavu predstavlja slučaj kada korisnik nije u mogućnosti da izvrši pismenu prijavu u utvrđenom roku, zbog boravka van mjesta gdje postoji prodajno mjesto JP HT Mostar. U tom slučaju JP HT Mostar će, uz ovakvo objašnjenje, izvršiti provjeru pozivanjem korisnika na saopćeni telefonski broj, prihvatiti usmenu prijavu, i ne će izvršiti isključenje korisnika do podnošenja pismene prijave.
- 7.5 JP HT Mostar neće biti odgovoran korisniku ili trećoj osobi za štetu nastalu uslijed gubitka ili krađe SIM kartice ili lažne prijave.

## **8. Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti GSM mreže**

- 8.1 Korisnici potpisom Zahtjeva prihvaćaju da JP HT Mostar pruža usluge GSM mreže, unutar tehničkih i operativnih mogućnosti GSM sustava, te da zbog toga te usluge neće biti dostupne u svako doba i na svakom mjestu.
- 8.2 Korisnici su dužni plaćati mjesečnu naknadu/minimalnu mjesečnu potrošnju i u slučaju da usluge iz prethodnog stava ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba.

## **9. Podrška korisnicima**

- 9.1 Podrška korisnicima podrazumijeva informiranje korisnika, rješavanje zahtjeva, žalbi i podršku pri uspostavljanju i korištenju TK usluga JP HT Mostar. Podrška korisnicima se pruža putem prodajnih mjesta JP HT Mostar, pozivnog centra na besplatni broj 0800 88888, tehničkih službi, ovlaštene web stranice, e-maila, pošte ili na drugi odgovarajući način.

## **10. Uvjeti korištenja terminalne opreme**

- 10.1 JP HT Mostar može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreže u slučaju ako korisnik uzima uređaj uz sklapanje pretplatničkog ugovora, uz uvjet obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora. JP HT Mostar će po isteku ugovorne obaveze ili u slučaju prijevremenog raskida ugovora korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.
- 10.2 Korisnicima s pretplatničkim ugovorima bez obveznog trajanja isto će se omogućiti nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji terminalnog uređaja.

## **11. Umanjenje mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje ako se ne ispuni ugovorena kvaliteta usluga**

- 11.1 Korisnik TK usluge ima pravo na umanjenje mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje zbog prekida u pružanju TK usluge duljeg od 24 sata ili ugovorene razine kvalitete.
- 11.2 U cilju ostvarivanja prava, u smislu prethodnog stava, korisnik TK usluge je dužan podnijeti pismeni zahtjev u kojem će navesti osnovu, činjenice i dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev, u roku od 15 dana od dana nastanka osnovna potraživanja.
- 11.3 Usvojeni zahtjev korisnika TK usluge za umanjenje mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje zbog prekida prometa duljeg od ugovorene razine kvalitete, realizirat će se na način da se za jedan dan prekida u prometu, duljeg od ugovorene razine kvalitete, umanj mjesečna naknada/minimalna mjesečna potrošnja za dvo-dnevni iznos mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje za tu uslugu.
- 11.4 Maksimalna visina svih umanjenja mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje iz prethodnog stava, po jednom slučaju prekida, utvrđuje se u ukupnom iznosu do 50 % mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje.
- 11.5 U slučaju kada broj pojedinačnih umanjenja mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje prelazi iznos iz prethodnog stava, JP HT Mostar će izvršiti proporcionalno umanjenje visine obračunatog umanjenja po pojedinačnom zahtjevu, u odnosu na postotak udjela pojedinačnog korisnika u ukupnom broju obračunatih zahtjeva za naknadu, po jednom uzroku prekida.

## **12. Rješavanje sporova**

- 12.1 JP HT Mostar i korisnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s pretplatničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Bosni i Hercegovini određen prema mjestu prebivališta, odnosno sjedišta korisnika, osim ako je važećim propisima određen drukčije.

## **13. Ostale odredbe**

- 13.1 Potpisivanjem Zahtjeva - Ugovora za zasnivanje pretplatničkog odnosa korisnik prihvaća primjenu Općih uvjeta pružanja telekomunikacijskih usluga JP HT Mostar (u ovom ugovoru: Opći uvjeti) i Uvjeta korištenja odabrane usluge, odnosno, tarife.
- 13.2 Sastavni dio ovog zahtjeva-Ugovora čine Uvjeti korištenja odabrane usluge, odnosno tarife i Cjenik usluge za koju se pretplatnički ugovor zaključuje.
- 13.3 Način obavještanja korisnika, prava i postupak, u slučaju eventualnih izmjena uvjeta ugovora, definirani su u Općim uvjetima pružanja telekomunikacijskih usluga JP HT Mostar.
- 13.4 Opći uvjeti pružanja telekomunikacijskih usluga JP HT Mostar, posebni uvjeti korištenja usluga i Cjenik, kao i njihove izmjene, su dostupni na prodajnim mjestima JP HT Mostar i na web stranici JP HT Mostar, www.hteronet.ba.