



Na osnovu člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Dozvolom za obavljanje djelatnosti operatera javnih elektronskih komunikacijskih mreža, Dozvolom za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu i Dozvolom za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija, direktor ZipZap doo donosi odluku o

OPŠTIM USLOVIMA POSLOVANJA ZIPZAP DOO ZENICA

1. OPŠTE ODREDBE

1.1 Ovim Opštim uslovima poslovanja ZipZap doo (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između ZipZap doo (u daljem tekstu: Davaoc usluga), kao pružaoca telekomunikacijskih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Korisnik usluga), s druge strane, u vezi sa pružanjem i korištenjem svih vrsta telekomunikacionih usluga koje pruža ZipZap doo.

1.2 Telekomunikacijske usluge Davaoca usluga iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu usluge) su sve telekomunikacijske usluge koje Davaoc usluga pruža na tržištu, za koje ima dozvole ili druga odobrenja od Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK) kao nadležnog regulatornog tijela, a posebno Internet usluge i usluge distribucije RTV programa.

Pružanje navedenih usluga može se vršiti i zajednički u vidu paketa, putem odgovarajuće opreme povezane kablovskom odnosno bežičnom mrežom, sa mogućnostima: Televizija; Televizija i Internet (duo paket); Internet, televizija i telefon (trio paket).

Posebni uslovi korištenja svake pojedine usluge iz ponude Davaoca usluga, sadržani su u prilogu ovih Opštih uslova i njegov su sastavni dio, a za svaku uslugu koja se koristi u vidu paketa, primjenjuju se odgovarajuće odredbe koje se odnose na pojedinu vrstu usluge. Za sve odnose između Davaoca usluga i Korisnika usluga koji nisu za pojedinu vrstu usluge na izrišit način regulisani posebnim odredbama u prilogu, primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova.

1.3 Ovim Opštim uslovima regulisani su i međusobni odnosi u vezi opreme koju, u okviru pružanja usluge, Davaoc usluga ugrađuje i ustupa Korisniku usluga na korištenje za vrijeme važenja ugovora.

1.4 Ako uslovi pružanja odnosno korištenja neke usluge nisu izricito regulisani Opštim ili eventualno drugim posebnim uslovima, Davaoc usluga i Korisnik usluga mogu međusobno da dogovore način pružanja usluga i na osnovu posebno utvrđenih pravila, koja su u duhu ovih Opštih uslova, pridržavajući se načela savjesnosti i poštenja.

1.5 Opšti uslovi kao i važeći Cjenovnik, sa kojima je Korisnik usluga upoznat prilikom nastanka odnosno trajanja ugovornog odnosa, sastavni su dio jedinstvenog pismenog pretplatničkog ugovora (u daljnjem tekstu: Ugovor), a isti su odobreni od strane nadležnog regulatornog tijela.

2. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

2.1 Identifikaciona dokumenta:

- za fizička lica – državljane BiH: lična karta, a po potrebi potvrda o prebivalištu – na uvid,
- za fizička lica – strane državljane – pasoš i dozvolu boravka u BiH, na uvid,
- za domaća pravna lica/poduzetnike: rješenje o upisu u sudski registar ili drugi registar i uvjerenje o poreskoj registraciji sa identifikacionim brojem,
- za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

gdje sve počinje i završava



Pretplatnik može zahtijevati pružanje telekomunikacionih usluga i preko punomoćnika, u skladu sa zakonom.

2.2 Korisnik usluga pruža telekomunikacijske usluge, ovisno o vrsti paketa koju Korisnik usluga odabere. Ponuđeni paketi zajedno sa cijenama prikazani su na „Cjenovniku telekomunikacijskih usluga“.

2.3 Pružanje usluga ima smisao javne dostupnosti svim zainteresovanim korisnicima na tehnički pokrivenom području, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu pod uvjetom da za to postoji tehnička mogućnost.

Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje ISP nudi na tržištu pravnim ili fizičkim osobama, uključujući i Internet klubove.

Davaoc usluga zadržava pravo da odbije zahtjev zainteresovanog lica da postane Korisnik usluga ako je ranije postojao korisnički odnos koji je raskinut krivicom zainteresovanog lica.

Davaoc usluga se obavezuje da, nakon zaprimljenog zahtjeva od strane Korisnika usluga priključak istog izvrši na infrastrukturu Davaoca usluga u što kraćem roku, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za pristup Korisnika usluga sa adrese za koju je podnesen priključak.

3. ZAHTJEV

3.1 Lice koje želi da postane Korisnik usluge podnosi Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Zahtjev), u kojem navodi svoje lične podatke te vrstu usluga koju želi da koristi. Zahtjev sadrži sljedeće lične podatke Korisnika usluge: ime i prezime, adresu prebivališta odnosno boravišta, adresu za instalaciju priključka i broj lične karte.

3.2 Prilikom podnošenja Zahtjeva za priključak Korisnika usluga na infrastrukturu Davaoca usluga, Korisnik usluga vrši slobodan odabir paketa koji su ponuđeni na obrascu Zahtjeva.

4. PRIHVATANJE ZAHTJEVA I POTPIS UGOVORA

4.1 Davaoc usluga će potvrdno odgovoriti na Zahtjev zainteresovanog lica da postane Korisnik usluga ukoliko su zadovoljeni slijedeći preduslovi:

- postojanje tehničkih mogućnosti za priključenje njegovih uređaja na mrežu Davaoca usluge u smislu da na njegovoj lokaciji postoji mreža sa odgovarajućim tehničkim mogućnostima
- postojanje odgovarajuće opreme sa strane zainteresovanog lica, koja ispunjava tehničke i druge uslove predviđene u pravilniku
- da nema neizmirenih obaveza prema Davaocu usluga

4.2 Ugovor se zasniva na vremenski period od:

- 12 mjeseci
- 24 mjeseca
- neodređeno (sa minimalnim trajanjem od 3 mjeseca)

4.3 Korisnik usluga je dužan da upotrebom svojih uređaja i instalacije ne ometa:

- normalno funkcionisanje mreže Davaoca usluga na koju je priključen
- druge Internet uređaje priključene na mrežu Davaoca usluga i/ili Internet

4.4 Popravljanje ili izmjena instalacija vrše priključivo ovlašteni tehničari Davaoca usluga.

U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnicima ISP-a koji prestaje obavljati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne promjene, Ugovor koji je zaključen na određeni vremenski period ostaje na snazi i prema novom ISP-u prema uslovima tih ugovora.

4.5 Potpisom Ugovora, Korisnik usluga izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova i Cjenovnikom Davaoca usluga te da iste prihvata. Ako za određenu vrstu usluga postoje i posebni uslovi korištenja (komercijalni, tehnički i sl.) propisani od strane Davaoca usluga, sa istima će Korisnik usluga biti prilikom zasnivanja ili trajanja ugovornog odnosa na odgovarajući način upoznat.



5. ODBIJANJE ZAHTJEVA

5.1 Davaoc usluga ima pravo da odbije Zahtjev u slijedećim slučajevima:

- ako ne postoji tehnička mogućnost za priključenje Korisnika usluga na mrežu Davaoca usluga;
- ako je Davaoc usluga u ranijem poslovanju sa istim podnosiocem Zahtjeva ili članom njegovog domaćinstva raskinuo ugovor usljed povrede neke od ugovornih obaveza od strane Korisnika usluga, a posebno ukoliko se radi o dospjelim a nenaplaćenim potraživanjima Davaoca usluga prema istom licu ili članu njegovog domaćinstva;
- ako postoji opravdana sumnja da podnosilac Zehtjeva ili treća osoba ima namjeru vršiti zloupotrebu infrastrukture Davaoca usluga;
- ako postoji sumnja da će podnosilac Zahtjeva dati na korištenje trećoj osobi, koja ne ispunjava uslove za korištenje telekomunikacijskih usluga po osnovu ovih Opštih uslova ili drugih važećih propisa nadležnog organa;
- ako je podnosilac Zahtjeva maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost a ne raspolaže valjanim odobrenjem zakonskog zastupnika;
- i u svim drugim slučajevima koji su suprotni sa Opštim uslovima poslovanja.

6. PRIKLJUČENJE KORISNIKA USLUGA

6.1 Davaoc usluga će izvršiti priključak Korisnika usluga na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja Zahtjeva. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, podnosioc Zahtjeva ima pravo da u narednom periodu, a najkasnije do dolaska tehničke ekipe radi instalacije usluge, poništi podneseni Zahtjev pod uslovom da do kašnjenja instalacije nije došlo zbog razloga koji su postojali na strani podnosioca Zahtjeva

6.2 Korisnik usluge je obavezan bez posebne naknade omogućiti Davaocu usluge slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme kao i demontažu iste nakon prestanka važenja njegovog ugovornog odnosa.

6.3 Ovlašteni predstavnik Davaoca usluge će, prije samog priključka, izvršiti pregled i procjenu tehničkih uslova za normalan rad i funkcionisanje tehnologije kod Korisnika usluga.

7. ODRŽAVANJE OPREME

7.1 Davaoc uluga se obavezuje da će za vrijeme trajanju Ugovora svoju infrastrukturu i terminalnu opremu održavati u ispravnom stanju u skladu sa tehničkim propisima. Također, Davaoc usluga obavezuje se da sve uočene ili prijavljene smetnje na infrastrukturi ili opremi otkloni u što kraćem roku, osim prekida koji se odnose na planirane radove.

8. PRIGOVOR (ZAHTJEV/REKLAMACIJA/ŽALBA) KORISNIKA USLUGA

8.1 Sve eventualne prekide ili uočene kvarove na infrastrukturi Korisnik usluga dužan je prijaviti u što kraćem roku, bez ikakvog odlaganja. Korisniku usluga radi prijave kvarova, neispravnosti veza i grešaka u funkcionisanju usluge stoje na raspolaganju telefonski i mobilni brojevi istaknuti na početnoj strani te u dnu svake od stranica Ugovora. Korisnik usluga ima pravo podnijeti pismeni prigovor, žalbu na iznos kojim je zadužen za određenu uslugu, prigovor na rad uposlenika Davaoca usluga, prigovor na kvalitet usluge, kao i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

Također, Korisniku usluga pružena je mogućnost prigovora na kvalitet usluge, ispunjenje ugovorenih uslova ili obračuna za plaćanje usluga.

Prigovor se podnosi:

- na poštansku adresu sjedišta Davaoca usluga
- na e-mail Davaoca usluga
- putem korisničkog portala Davaoca usluga

8.2 Korisnik usluga se posebno upoznae s pravom da Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH može podnijeti prigovor ukoliko Davaoc usluga vrši prikazivanje sadržaja koji prikazuju seksualne aktivnosti (važi samo za uslugu televizije), a to čini suprotno odredbama čl. 10. stav 1. – 4. Pravila broj: 56/2011.

Prigovor se podnosi priključivo u pisanom obliku Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH ili putem Davaoca usluga, a može se predati neposredno i putem pošte, e-mail-om ili telefax-om.

8.3 Korisnik usluge se obavezuje da mjesečnu pretplatu za telekomunikacijske usluge vrši uplatom na broj transakcijskom računa iskazan na fakturi, kao i gotovinskim plaćanjem na naplatnim mjestima Davaoca usluga.



8.4 U slučaju da Davaoc usluge ne zadovolji ugovoreni kvalitet, postojeći korisnik ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane Korisnika usluga, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana obračuna, osim u slučaju ako su prepreke za kvalitetno ispunjavanje ugovorenih usluga od strane Davaoca usluge vezane za uticaje više sile ili faktore koji nisu direktno vezani za infrastrukturu Davaoca usluge, a na koje Davaoc usluga nema utjecaja.

8.5 Davaoc usluga ne snosi nikakvu odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge u slučaju da je Korisnik usluga, nakon instalacije od strane Davaoca usluga, samovoljno izmjenio uslove za smještaj terminalne opreme odnosno kućnu instalaciju.

8.6 Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

8.7 Korisnik usluga ne ostvaruje pravo na povrat uplaćenih novčanih sredstava na ime neiskorištenog iznosa uplaćenog za usluge za koje je izvršena prethodna uplata niti istim iznosom može namiriti potraživanje Davaoca usluge za korištenje neke druge usluge.

9. CIJENA USLUGA I PLAĆANJE

9.1 Cijene usluga i druge pripadajuće naknade obračunavaju se prema važećem cjenovniku Davaoca usluga u trenutku pružanja usluga. Za izvršenje usluge Korisnik usluga plaća nadoknadu Davaocu usluga, a Davaoc usluga izdaje fakturu posljednji radni dan u mjesecu za tekući mjesec, a rok za plaćanje je 15 dana od dana izdavanja fakture.

9.2 U slučaju propusta Korisnika usluga prilikom plaćanja iste ili Platnog prometa, pa identifikacioni podaci o Korisniku usluga ili broj računa Davaoca usluga ne budu ispravni u nalog za plaćanje, Davaoc usluge smatrat će da je potraživanje izmireno tek kada dobije originalnu potvrdu o ispravno izvršenoj uplati ovjerenu od strane službe za platni promet.

9.3 Ako Korisnik usluga nije podnio pismeni zahtjev/prigovor na kvalitet usluga, ili je prigovor neosnovan, a ne izvrši uplatu računa do navedenog roka, Davaoc usluga ima pravo ograničiti ili u potpunosti priključiti uslugu, stim da je prethodno obavjestio Korisnika usluga opomenom koja sadrži odgovarajuće upozorenje. Obavjesti će biti iskazan u pisanom obliku na računu za uslugu, eRačunu (elektronski pregled računa) i email-om.

9.4 U slučaju da Korisnik usluga i nakon djelimičnog ograničenja ili priključenja ne izmiri svoje obaveze prema Davaocu usluga, Davaoc usluga može bez dodatne najave Korisniku usluga priključiti uslugu, a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

9.5 Davaoc usluga ima pravo samostalnog uređenja cjenovnika. O izmjenama cjenovnika Davaoc usluga je dužan blagovremeno obavjestiti Korisnika usluga, a najmanje 30 dana prije početka važenja novog cjenovnika. Cjenovnik usluga kao i uslovi pružanja transparentno su prikazani u prostorijama sjedišta Davaoca usluga, te na web stranici **www.zipzap.ba**.

Davaoc usluga će obavjestiti Korisnika usluga o izmjenama cjenovnika putem web stranice Davaoca usluga, **www.zipzap.ba**

10. PRENOS I PRESELJENJE

10.1 U slučaju da dođe do preseljenja Korisnika usluga na drugu lokaciju, Korisnik usluga o tome mora obavjestiti Davaoca usluga i to prije samog preseljenja, kako bi Davaoc usluga preuzeo i premjestio opremu koja je prvobitno postavljena na datoj adresi.

Korisnik usluga će se obrati Davaocu usluga sa Zahtjevom za preseljenje priključka. Ukoliko na toj drugoj lokaciji postoje tehničke mogućnosti, biće izvršena usluga preseljenja priključka. Davaoc usluga nije odgovoran za eventualne prekide i promjene u korištenju usluge nastale preseljenjem, niti za eventualne

U slučaju da je zahtjev za preseljenje tehnički izvodljiv, Davaoc usluge će na zahtjev Korisnika usluge pristupiti realizaciji i nakon završetka izvedene radove naplatiti po važećem cjenovniku Davaoca usluga.

Ukoliko priključenje na novoj lokaciji tehnički nije izvodljivo Korisnik usluge može da nastavi korištenje na staroj lokaciji ili svojom voljom raskinuti Ugovor pri čemu Davaoc usluga ne snosi nikakvu dalju obavezu prema Korisniku usluga, s tim da Korisnik usluga mora izmiriti eventualne zaostale obaveze prema Davaocu usluge.

U slučaju da je Ugovor zaključen uz obavezivanje Korisnika usluga na korištenje usluga u određenom roku, Korisnik usluga može otkazati ugovor pod uslovom da ispuni svoje obaveze ugovorene za slučaj raskida.



11. OBAVEZE DAVAOCA USLUGA

11.1 Davaoc usluge je dužan Korisniku usluga pružati usluge na ispravan način te moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklarisanim i ugovorenim karakteristikama usluga

11.2 Bilo koji prekid izazvan planiranim održavanjem na infrastrukturi Davaoca usluga mora biti najavljen minimalno 24 sata ranije putem informacije na web stranici Davaoca usluga. Prekid po ovom osnovu može biti duži od 12 sati. Ukupno trajanje prekida po ovom osnovu u jednom kalendarskom mjesecu ne može biti duže od 36 sati.

11.3 Pored gore navedenih, obaveze Davaoca usluga su:

- da za pružene usluge Korisniku usluga ispostavlja račun, u skladu sa cjenovnikom svojih usluga, u kojem će naznačiti vrstu pružene usluge, jedinačnu cijenu, rok i način plaćanja, te ukupnu cijenu,
- da o problemima nastalim na nalogu blagovremeno obavijesti Korisnika usluga,
- da svojim ponašanjem ne vrši povrede prava na tajnost informacija do kojih dolazi vršeći posao Davaoca usluga,
- da preko svoje web stranice na Internetu redovno obavještava korisnike u vezi sa pružanjem osnovne i dodatnih usluga, npr. promjena cijena, promjena tehničkih uslova i sl. Ovakav tip obavještenja neće se smatrati distribucijom neželjene propagandne.
- da osigura jednaku kvalitetu i pouzdanost usluga sa garancijom 50% određenu ovim Ugovorom u Prilogu broj: 1 (Postavke usluga)
- da vrši održavanje opreme koja se nalazi u najmu kod Korisnika usluga radi obezbjeđenja njenog normalnog funkcionisanja, što uključuje i zamjenu neispravne opreme ispravnom ukoliko za neispravnost nije odgovoran Korisnik usluga,
- da u slučaju kvara, oštećenja ili uništenja opreme krivnjom Korisnika usluga izvrši otklanjanje kvara ili zamjenu opreme uz prethodnu uplatu od strane Korisnika usluga stvarnih troškova, uključujući i troškove intervencije na opremi prema cjenovniku Davaoca usluga,
- svojim aktivnostima i ponašanjem ne?e ugroziti ni povrijediti tajnost podataka, poruka i dokumenata koje pripadaju Korisniku usluga, a koje podatke, poruke ili dokumente sazna ili primi od Korisnika usluga tokom i u vezi sa pružanjem usluga.
- na zahtjev Korisnika usluga priključiti terminalnu opremu jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje pretplatnickog odnosa. U uslovima poslovanja operator može utvrditi i duži rok mirovanja prema zahtjevu pretplatnika. Mirovanje pretplatnickog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka, s napomenom da se zahtjev Korisnika usluga za mirovanje pretplatnickog odnosa treba najaviti najmanje 30 dana prije početka navedenog;
- Davaoc usluga se obavezuje da definiše kriterije i proceduru utvrđivanja neuobicajene potrošnje, a po principu prvobitnog upozorenja Korisnika usluga, a nakon toga Davaoc usluga će smanjiti brzinu krajnjem Korisniku usluga;
- Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, Davaoc usluga je, na zahtjev i po izboru Korisnika usluga, dužan napraviti odgovarajucu od slijedecih radnji:
 - a) razmotriti prigovor ili reklamaciju,
 - b) ako je primjenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti,
 - c) umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta,
 - d) izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge,
 - e) drugo, kako je primjenjivo za dati slučaj. SP samostalno rješava prigovore pretplatnika na pruženu uslugu. U slučaju da Davaoc usluga smatra da pretplatnik u cjelini ili djelimicno nije u pravu u pogledu svog prigovora, dužan je u roku od 15 dana, od dana prijema prigovora, donijeti pismenu odluku o odbijanju prigovora sa detaljnim obrazloženjem.

11.4 Davaoc usluga će Korisniku usluga posebno naplaćivati naknadu za korištenje iznajmljene opreme po važećem cjenovniku Davaoca usluga. Revers za opremu po ugovoru o pružanju telekomunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu: Revers) cini sastavni dio Ugovora, a Stranke su saglasne da Davaoc usluga trajno zadržava vlasništvo nad tom opremom.

11.5 Stranke su saglasne da iznajmljena/installirana oprema ima onu vrijednost koja je iskazana u prilogu naziva " Revers za opremu po ugovoru o pružanju telekomunikacijskih usluga". Korisnik usluga je dužan da instaliranu opremu koristi na nacin propisan za korištenje te opreme i da se prema istoj odnosi pažnjom dobrog domaćina, te prihvata da će svaku štetu nastalu na opremi u vrijeme korištenja otkloniti Davaocu usluga, a u slučaju uništenja namiriti stvarnu vrijednost uništene opreme. Korisnik usluga ne može sam instalirati, niti uklanjati instaliranu opremu, te prihvata da će to uraditi Davaoc usluga po svom važećem cjenovniku.



11.6 U slučaju prestanka važenja ugovora o pretplatničkom odnosu, Korisnik usluga se obavezuje da opremu vrati u ispravnom stanju koja mu je predana na korištenje prilikom potpisivanja Ugovora.

Korisnik usluga sve informacije, bilo koji drugi materijal, ili podatke nabavljene korištenjem Internet priključka koristi na sopstveni rizik.

Davaoc usluga nema nikakvu odgovornost za ažurnost, ispravnost i kvalitet tako pribavljenih informacija. Davaoc usluga također, ne snosi nikakvu odgovornost ako Korisnik usluga informacije, bilo koji drugi materijal, ili podatke dobijene korištenjem servisa, koristi na način protivan važećim nacionalnim i internacionalnim zakonima, ili na štetu trećih lica. Davaoc usluga ne odgovara za tačnost, potpunost i blagovremenost dostavljanja ponuda i dokumenata, kao ni za punovažnost i izvršenje Ugovora koje Korisnik usluga posredstvom Internet priključka zaključuje sa trećim licima.

11.7 Davaoc usluga nije odgovoran za štetu nastalu djelovanjem trećeg lica. Također, Davaoc usluga nije odgovoran za štetu nastalu usljed djelovanja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom.

12. OBAVEZE KORISNIKA USLUGA

12.1 Korisnik usluga je dužan da:

- čuva svoju lozinku (password), MAC adresu modema i serijski broj modema u tajnosti,
- sprovodi potrebne procedure i vrši provjeru svog sistema radi zaštite od programa zaraženih virusima i drugih destruktivnih programa koji mogu nanijeti štetu putem Inetrneta samom Korisniku usluga, Davaocu usluga, drugim korisnicima ove usluge ili bilo kome na Internetu.

- da uredno plaća račune, a ukoliko Korisnik usluga ne izvršuje uplatu svojih obaveza po ispostavljenim računima, Davaoc usluga prekida sa pružanjem usluge prema Korisniku usluga, s tim da nastavlja sa ispostavljanjem računa sve do konačnog izmirenja obaveza od strane Korisnika usluga;

- da svako oštećenje odnosno krađu terminalne opreme, odmah prijavi Davaocu usluga. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme Korisnik usluga je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno;

- Davaocu usluga nadoknadi štetu nastalu na opremi, koja je uzrokovana namjerno ili krajnjom nepažnjom, usljed neispravnih instalacija, kao i usljed oštećenja ili otuđenja od strane trećeg lica. Visina štete utvrđuje se prema tržišnoj vrijednosti opreme na dan kad je oštećenje/otuđenje ustanovljeno.

13. ISKLJUČENJE OD ODGOVORNOSTI

13.1 Sadržaj komunikacija između Korisnika usluga i drugih korisnika na Internetu ne može biti u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima državne zajednice Bosne i Hercegovine, međunarodnog prava, kao ni sa ugovorima, kodeksima i konvencijama koje je prihvatio Davaoc usluga, a o cijem prihvatanju od strane Davaoca usluga je Korisnik usluga obaviješten.

Pod komunikacijama se ovdje smatraju: slanje e-mail poruka, postavljanje web prezentacije, ali i drugi oblici komunikacije na Internetu.

13.2 Putem javne telekomunikacijske usluge svakom korisniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava se neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže.

13.3 Sadržaj komunikacije smatra se nedozvoljenim naročito:

- ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup,
- ukoliko se njime vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske svojine,
- ukoliko se njime vrši djelo nelojalne konkurencije,
- ukoliko se njime ugrožavaju ili povrijeđuju nečija lična prava,
- ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih obicaja i pravila o zaštiti prava potrošača,
- ukoliko se njime distribuiraju nezatražene propagandne poruke putem e-mail-a i/ili konferencija,
- ukoliko se njime pokušava ostvariti neovlašteni pristup ili dobiti kontrola nad drugim sistemima na Internetu,

- ukoliko se njime vrši distribucija računarskih virusa ili drugih tipova destruktivnih programa,
- ukoliko se njime pokušava stvaranje zagušenja, neželjenog saobraćaja i sl.,
- ukoliko se njime vrši lažno predstavljanje pri slanju e-mail poruka na Internetu.



13.4 Korisnik usluga priključivo, krivično, građanski i na bilo koji drugi način odgovara za nedozvoljen sadržaj svojih komunikacionih poruka. Korisnik usluga odgovara Davaocu usluga za svaku štetu prouzrokovanu uslijed nedozvoljenog sadržaja svojih komunikacionih poruka.

13.5 Također, ukoliko osnovano posumnja da Korisnik usluga krši obaveze iz ovog Pravilnika, Davaoc usluga može suspendovati izvršenje svojih obaveza pružanja Internet usluga u periodu u najviše deset dana i upozoriti Korisnika usluga da prestane sa zabranjenim ponašanjem. U slučaju da Korisnik usluga ne prihvati sugestije Davaoca usluga i nastavi sa zabranjenim ponašanjem, Davaoc usluga ovaj Ugovor može jednostrano raskinuti i bez otkazanog roka, obavještenjem upućenim Korisniku usluga.

14. OGRANIČENJE / PREKID KORIŠTENJA USLUGA

14.1 Operator javnih telekomunikacijskih usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:

- ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatnicke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatnicke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem – do 15 dana,
- 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,
- ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- ako Korisnik usluga ne izmiri dugovanja ni u roku od 7 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i
- ako Korisnik usluga ili drugo lice s pretplatnicke terminalne opreme vrši zloupotrebe – do 15 dana.

Davaoc usluga ima pravo da informacije o Korisniku usluga i njegovom nedozvoljenom ponašanju stavi na uvid zainteresovanim licima. U navedenim slučajevima, Davaoc usluga će Korisniku uskuga pismenim putem poslati najavu o prestanku pružanja usluga, najmanje 30 dana prije priključenja usluge.

15. PRESTANAK VAŽENJA UGOVORA

15.1 Svaka Strana može ovaj Ugovor raskinuti pisanom izjavom o raskidu ugovora koja se drugoj Strani uručuje neposredno uz potvrdu prijema ili preporučenom pošiljkom.

15.2 Bez obzira na dan u kome je izjavljen raskid ugovora Ugovor se raskida istekom posljednjeg dana u mjesecu u kome je izjavljen raskid ugovora.

15.3 U posebnom slučaju, kada Korisnik usluga, zloupotrebom usluga nanosi štetu Davaocu usluga kao pravnom subjektu ili njegovoj infrastrukturi, te drugim korisnicima usluga ili drugim operaterima, Ugovor se raskida bez otkaznog roka, a u svakom slučaju sa pravom Davaoca usluga da zahtjeva naknadu pretrpljene štete.

15.4 Ukoliko je Korisnik usluga pretrpio štetu uslijed kršenja ovdje datih pravila ponašanja od drugih korisnika Interneta, ima pravo da se obrati Davaocu usluga za pomoć u cilju sprecavanja dalje štete, e-mailom na adresu **info@zipzap.ba**

Korisnici imaju pravo na jednu dinamičku privatnu IP adresu. Također, sav promet koji se prenese unutar mreže (između korisnika, između korisnika i naših servera) se ne obračunava i ne ulazi u mjesečni promet.

15.5 Primjena ovog Pravilnika počinje dana 01.03.2015. i traje do izmjene od strane Davaoca usluga.

15.6 Za slučaj spora koji Stranke ne uspiju riješiti sporazumno Stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zenici.

