

zaključen u Zenici,  
u prostorijama sjedišta firme **ZipZap, doo**, između:

**ZipZap, doo**,  
Adresa: **Londža 92, 72000 Zenica**  
IDB: **4218876250004**, PDV: **218876250004**,  
koje zastupa direktor Adis Jažić  
(u daljem tekstu: **Davalac usluga**)

## Opšte odredbe

### Član 1.

Ovim Ugovorom Stranke regulišu svoje međusobne odnose u vezi sa pružanjem telekomunikacijskih usluga koje će, pod uslovima iz Opštih uslova poslovanja i ovog Ugovora o pružanju telekomunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu Ugovor) i priloga ovom Ugovoru, Davalac usluga pružati Korisniku usluga u vremenu na koje se ovaj Ugovor odnosi i to u ugovorenom obimu i kvalitetu.

## Predmet Ugovora

### Član 2.

Korisnik potvrđuje da je Davaocu usluga dana podnio pisani Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu Zahtjev), radi korištenja telekomunikacijski usluga, a Davalac usluga potvrđuje da je taj Zahtjev primio i evidentirao pod brojem: **000001**, dana: , te da je isti prihvatio.

Prilog ovom Ugovoru je i dokumenat pod nazivom "Postavka usluge" u kojem su uneseni svi relevantni podaci o Korisniku usluga i o uslugama koje su predmet ovog Ugovora, pa iz tog Dokumenta neposredno proističe i na koji se paket usluga ovaj Ugovor odnosi. Također, u navedenom dokumentu Korisniku usluge na korištenje je dodjeljena je i e-mail adresa.

Ukoliko je u odredbi 1. stava ugovorena usluga distribucije tv programa onda se na odnose stranaka u svemu primjenjuju odredbe pravila 56/2011 o dozvolama za distribuciju audio/vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.

Korisnik usluga se posebno upoznae s pravom da Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH može podnijeti prigovor ukoliko Davalac usluga vrši prikazivanje sadržaja koji prikazuju seksualne aktivnosti, a to čini suprotno odredbama čl. 10. stav 1. - 4. Pravila broj: 56/2011. Prigovor se podnosi isključivo u pisanom obliku, neposredno Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH ili putem Davaoca usluga, a može se predati neposredno ili putem pošte, e-mail-om ili putem telefax-a.

Stranke saglasno konstatuju da je Davalac usluga upoznao Korisnika usluga sa sadržajem Pravila 56/2011, te da je posebno Korisnik usluga upoznat da pretplata koju naplaćuje Davalac usluga u sebi ne sadrži RTV taksu koja se plaća u skladu sa Zakonom o javnom RTV sistemu u BiH.

Korisnik može u svakom trenutku promijeniti korisnički paket usluga u kom slučaju će Stranke zaključiti aneks ovom Ugovoru i tim aneksom ovaj Ugovor izmijeniti samo u dijelu čija izmjena je nužna radi promjene paketa, a to znači da će se konstatovati promjena paketa usluga i zamjena obrasca Postavka usluge, te cijena koštanja novoodabrane usluge.

Dodatno, pretplatnički odnos u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži može se 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.

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za korisnike, postojeći 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

ID:

Broj: **000001**

Datum: **01.01.2020**

Ovlaštena osoba: **ZipZap - Ured**

Prodajno mjesto: **Zenica**

## UGOVOR O PRUŽANJU TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

Ime i prezime: **IME PREZIME**  
Adresa: **ADRESA STANOVANJA, 72000 Zenica**  
Broj L.K./Pasoš: **BROJ LICNE KARTE**  
Kontakt: **BROJ TELEFONA**  
(u daljem tekstu: **Korisnik usluga**)

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 operator telekomunikacijskih usluga nema utjecaj.

## Oprema za pružanje usluga

### Član 3.

Korisnik usluga ne raspolaže svojom opremom za korištenje ugovorene usluge, radi čega prihvata da mu Davalac usluga, na mjestu koje Korisnik usluga odredi i na kome je instaliranje opreme tehnički moguće, instalira svoju opremu i uz odgovarajući revers mu je ostavi na korištenje.

Davalac usluga neće Korisniku usluga posebno naplaćivati naknadu za korištenje iznajmljene opreme.

Revers za opremu po ugovoru o pružanju telekomunikacijskih usluga čini sastavni dio ovog Ugovora, a Stranke su saglasne da Davalac usluga trajno zadržava vlasništvo nad tom opremom.

Stranke su saglasne da iznajmljena/installirana oprema ima onu vrijednost koja je iskazana u prilogu ovom Ugovoru naziva "Revers za opremu po ugovoru o pružanju telekomunikacijskih usluga".

Korisnik usluga je dužan da instaliranu opremu koristi na način 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 Davalac usluga po svom važećem cjenovniku.

U slučaju gubitka ili kvara na opremi uzrokovanog nepažnjom korisnika opreme, Davalac usluge izvršit će zamjenu iste o trošku Korisnika usluga. Ukoliko dođe do kvara na opremi a isti kvar nije uzrokovan nepažnjom ili nestručnim rukovanjem Korisnika usluga, Davalac usluge obavezuje se na zamjenu opreme s preuzimanjem troška zamjene.

## Obaveza Davaoca usluga

### Član 4.

Davalac usluga se obavezuje da prilikom pružanja usluge iz čl.1.:

- svojim aktivnostima i ponašanjem neće 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.

- nadzire ispravnost veza i otklanja greške na vezama svakodnevno u toku 24 sata, te će otklanjanju greške na vezama pristupiti odmah po uočavanju greške ili po prijemu obavijesti od Korisnika usluga, a u slučaju da grešku prijavi više Korisnika usluga otklanjanje će vršiti u okviru svojih tehničkih mogućnosti redoslijedom kojim su greške prijavljene.

Korisniku usluga radi prijave kvarova, neispravnosti veza i grešaka u funkcionisanju usluge, kao i informisanju o dodatnim uslugama i cijenama dodatnih intervencija stoje na raspolaganju: telefonski brojevi, elektronska pošta i web portal prikazani u dnu svake od stranica ovog Ugovora.

Davalac usluga će grešku otkloniti u najkraćem tehnički prihvatljivom roku.

- će osiguravati 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, i 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 svom važećem cjenovniku.
- da putem web stranice [www.zipzap.ba](http://www.zipzap.ba), najmanje dva radna dana ranije, obavijesti korisnike svojih usluga, tako i Korisnika usluga iz ovog Ugovora, o namjeravanom obavljanju servisnih radova koji će imati uticaja na korištenje usluge, te da će radove, u pravilu obavljati tokom radnog vremena ili noću. U slučaju neophodne potrebe za obavljanje hitnih servisnih radova najava se može izvršiti i u roku kraćem od dva radna dana na isti način kao i redovna najava ili u drugim sredstvima informisanja, odnosno na svaki pogodan način koji obezbjeđuje da Korisnik usluga bude o ovim radovima informisan.
- Davalac usluga postojećim pretplatnicima svojih usluga dostavit će i pismenu obavijest o eventualnim izmjenama uslova poslovanja i cijena, što će učiniti uz račun za plaćanje usluge najmanje 30 dana prije namjeravane izmjene.

### Prava Davaoca usluga prema Korisniku usluga

#### Član 5.

Davalac usluga ima prema Korisniku usluga slijedeća prava:

- 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 Korisniku usluga isključi signal, ako Korisnik usluga ne izmiruje ili neuredno izmiruje obavezu plaćanja redovne pretplate za ugovorenu uslugu,
- da utvrđuje cijenu mjesečne pretplate u zavisnosti od sadržaja ugovorene usluge,
- da pretplatu za prvi mjesec korištenja usluga, koja se plaća na dan zaključenja Ugovora, obračuna tako što će cijenu pretplate podijeliti sa brojem dana konkretnog mjeseca, a zatim pomnožiti preostalim brojem dana do isteka mjeseca, a nakon toga pretplatu obračunavati jednom mjesečno u mjesečnom iznosu bez obzira na broj dana u mjesecu. Mjesečna cijena pretplate utvrđuje se i fakturiše u bruto iznosu, dakle sa uračunatim iznosom PDV-a.

### Obaveze Korisnika usluga

#### Član 6.

Korisnik usluga ima slijedeće obaveze:

- da plaća redovnu mjesečnu pretplatu za tekući mjesec najkasnije u roku od 14 dana računajući od datuma izdavanja računa koji mu Davalac usluga dostavlja na način i mjesto koje je Korisnik usluga odredio,
- da plaća mjesečnu pretplatu na naplatnom mjestu sjedišta Davaoca usluga ili na jedan od računa navedenih na fakturi Davaoca usluga,
- da usluge iz ovog Ugovora koristi na način kojim neće ugrožavati pružanje usluga drugim Korisnicima usluga od strane Davaoca usluga, odnosno na način kojim neće ugrožavati rad drugih mreža koje su mu dostupne,
- da usluge neće zlorabljivati, a naročito da prilikom korištenja usluga neće postupati suprotno važećim propisima u BiH/FBiH, međunarodnim standardima, kodeksima i preporukama o kojim bude obaviješten od strane Davaoca usluga i da će se pridržavati pravila prihvatljivog korištenja,
- da se suzdrži od slijedećih aktivnosti:
  - a) Slanja elektronske pošte koja bi mogla prouzrokovati osnovane pritužbe primatelja elektronske pošte,
  - b) Slanja velike količine nepoželjne ili netražene elektronske pošte na pojedinačne e-mail adrese (mailbomb),
  - c) Pristupanja ili pokušaj pristupanja na bilo koji korisnički račun ili bilo koji računar koji mu ne pripada (spoofing),
  - d) Omogućavanja bilo kojem trećem licu korištenje mreže Davaoca usluga bez naknade,
  - e) Neovlaštenog pristupa informacijama drugih korisnika radi njihovog saznavanja, izmjene, objavljivanja ili uništavanja,
  - f) Svjesnog sudjelovanja u aktivnostima koje mogu prouzrokovati prestanak rada usluga prema bilo kojem korisniku Davaoca usluga („denial of service“ – npr.: napad s usklađenim brojem zahtjeva – „SYN attack“),
  - g) Slanja nepoželjnih oglasnih poruka (spam),

- h) Korištenja usluga na način sudjelovanja ili pomaganja radnjama koja imaju obilježja krivičnih djela, a posebno u oblasti pornografije, zloupotrebe autorskih prava, tajnosti ličnih podataka, otuđenja imovine i sl, kao i radnjama kojima bi se izvršila povreda zaštite maloljetnih lica,
- da opremu koju je unajmio od Davaoca usluga vrati ispravnu Davaocu usluga u slučaju prestanka ovog Ugovora iz bilo kojeg razloga.

### Obaveze Davaoca usluga koje se isključuju

#### Član 7.

Davalac usluga nije obavezan:

- da na bilo koji način interveniše na opremi koja se nalazi kod Korisnika usluga ukoliko to nije oprema koju je Davalac usluga unajmio Korisniku usluga i kod njega instalirao, što ne znači da se stranke u bilo kojoj konkretnoj situaciji ne mogu dogovoriti i drugačije, ali u tom slučaju obavljanje intervencije podrazumjeva posebno plaćanje,
- da snosi odgovornost za pouzdanost podataka ili informacija do kojih Korisnik usluga dođe putem interneta,
- da odgovara za bilo koju štetu koju Korisnik usluga pretrpi korištenjem usluge pristupa internetu na njegovoj opremi ili instaliranim programima, koja nastane uslijed djelovanja internetskih virusa i sl., te nije odgovoran ni za posrednu štetu koja može nastati iz opisanog razloga, a ovo uključuje i situaciju kada Korisnik usluga ne može koristiti uslugu zato što ga u tome onemogućava neispravnost njegove opreme.

### Ostale odredbe

#### Član 8.

Stranke saglasno ugovaraju da jedna drugoj neće ispostavljati zahtjeve za naknadu štete ukoliko bilo koja od Ugovornih strana bude onemogućena da izvrši svoju obavezu iz Ugovora zbog posljedica djelovanja više sile, pod kojom se podrazumjeva viša sila u smislu odgovarajuće elementarne nepogode, ali i viša sila u administrativnom smislu.

Međusobno ispunjene obaveza odgađa se do prestanka okolnosti koje predstavljaju višu silu, a ako su te okolnosti nastale u periodu važenja Ugovora na određeno vrijeme, važenje Ugovora će se produžiti onoliko koliko su trajale okolnosti više sile.

#### Član 9.

Ugovorne strane međusobno prihvataju obavezu da smatraju tajnom i čuvaju sve informacije do kojih dođu u međusobnom poslovanju, a koje pripadaju drugoj strani, što uključuje i podatke o tehničkim karakteristikama povezivanja Korisnika usluga na infrastrukturu Davaoca usluga.

Ovo se jednako odnosi na informacije koje Stranke jedna drugoj namjerno saopštavaju, kao i na informacije do kojih Stranke dođu slučajno u realizaciji predmeta Ugovora.

#### Član 10.

Sva međusobna komunikacija Stranaka, koja može imati pravne posljedice, a naročito koja podrazumijeva rokove za postupanje je važeća ukoliko se obavi u pisanoj formi, te Stranci kojoj je namjenjena uruči uz potvrdu o prijemu lično ili preporučenom pošiljkom putem pošte.

### Važenje i trajanje ugovora

#### Član 11.

Ovim Ugovorom se zasniva pretplatnički odnos trenutkom njegovog obostranog potpisivanja, od kog trenutka Davalac usluga preuzima obavezu da izvrši neophodna instaliranja opreme kod Korisnika usluga, a Korisnik usluga preuzima obavezu plaćanja računa za instaliranje i pretplatu za preostali broj dana tekućeg mjeseca. Priključna taksa i utrošeni materijal naplaćuju se po važećem cjenovniku, dok se iznos računa za preostali dio mjeseca izračunava na dan priključka.

Uplatom iznosa iz prethodnog stava stvaraju se uslovi za priključenje Korisnika usluga na infrastrukturu Davaoca usluga pa od momenta priključenja ovaj Ugovor proizvodi punopravno dejstvo u odnosu na obje Strane.

#### Član 12.

Ovaj Ugovor zaključuje se na period definisan u Zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, računajući od datuma stupanja na snagu.



Ukoliko neka od Ugovornih strana najkasnije 15 (petnaest) dana prije isteka trajanja Ugovora drugu ne obavijesti da ne želi da se Ugovor produži, Ugovor će se automatizmom smatrati produženim i zaključenim na neodređeno vrijeme.

Operator javnih telekomunikacijskih usluga prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. O tome će operator dati generalnu napomenu korisniku usluge kojom će ga upoznati s mogućnosti zakonitog prikupljanja podataka o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija.

#### Raskid ugovora i otkazni rok

##### Član 13.

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

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

Do dana raskida ugovora Davalac usluga će nastaviti sa pružanjem usluga prema ovom ugovoru, a Korisnik usluga će platiti pretplatu.

U slučaju da su pretplatnički ugovori zaključeni uz obavezivanje pretplatnika na korištenje usluge u određenom roku, pretplatnik može otkazati ugovor pod uslovom da ispunji svoje obaveze ugovorene za slučaj raskida.

Izuzetno se Ugovor može raskinuti i danom izjave o raskidu Ugovora i to ukoliko Davalac usluga bez opravdanog razloga prestane uredno pružati usluge, kada ovo pravo pripada Korisniku usluga, ili u slučaju kada Korisnik usluga, ne dovede u ažurno stanje izvršenje svoje obaveze plaćanja pretplate, a nakon što ga je Davalac usluga pismeno opomenuo radi duga, a nakon toga mu uputio i opomenu pred isključenje i raskid ugovora u kojoj mu je odredio rok za plaćanje duga.

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.

Ukoliko Korisnik usluga izjavi raskid ugovora, a ne izmiri do konca mjeseca svoje dotadašnje obaveze, izjava o raskidu ugovora neće biti prihvaćena i Ugovor će ostati na snazi do isteka narednog meseca, odnosno onoliko mjeseci dok Korisnik usluga svoje obaveze ne izmiri, a za to vrijeme Davalac usluga nije u obavezi uslugu pružati.

#### Završne odredbe

##### Član 14.

Sastavni dio ovog Ugovora sa značenjem, kao i svaka druga njegova odredba, imaju priloge i to:

Prilog broj 1. naziva "Postavka usluge" i prilog broj 2. naziva "Revers za opremu po ugovoru o pružanju telekomunikacijskih usluga".

##### Član 15.

Sve izmjene i dopune ovog Ugovora koje će proizvoditi pravno dejstvo valjane su samo ako su sklopljene u istom obliku u kome je zaključen ovaj Ugovor.

##### Član 16.

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

##### Član 17.

Ovaj Ugovor, uključivo i njegovi priloci, sastavljen je u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih po jedan ide za svaku Ugovornu stranu.

##### Član 18.

Na sva pitanja koja ovim Ugovorom nisu posebno regulisna primjenjivat će se odgovarajuće odredbe važećeg Zakona o obligacionim odnosima, koje se odnose na ugovor o djelu, ugovor o najmu, odnosno opšte odredbe o šteti, naknadi štete, zateznim kamatama, rokovima zastare i druge odredbe koje se na konkretni ugovorni odnos mogu primjeniti.

#### Ugovorne strane

##### Za Davaoca usluga

Potpis: \_\_\_\_\_

Adis Jažić, direktor

M.P.

##### Korisnik usluga

Potpis: \_\_\_\_\_

L.K./Pasoš: **BROJ LICNE KARTE**

