

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA TRION TEL-a

### 1. OPŠTE ODREDBE

#### 1.1. Predmet Opštih uslova

- 1.1.1. Ovim Opštim uslovima poslovanja TRION TEL d.o.o Banja Luka (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između TRION TEL d.o.o Banja Luka (u daljem tekstu: TRION TEL), kao pružaoca telekomunikacionih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno Pretplatnika usluga (u daljnjem tekstu: Pretplatnik), s druge strane, u vezi sa pružanjem i korištenjem svih vrsta telekomunikacionih usluga koje pruža TRION TEL.
- 1.1.2. Telekomunikacione usluge TRION TEL-a iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu usluge) su sve telekomunikacione usluge koje TRION TEL pruža na tržištu, za koje TRION TEL ima dozvole ili druga odobrenja od Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK) kao nadležnog regulatornog tijela, a posebno Internet usluge.  
Posebni uslovi korištenja svake pojedine usluge iz ponude TRION TEL-a, sadržani su u prilogu ovih Opštih uslova i njegov su sastavni dio. Za sve odnose između TRION TEL-a i Pretplatnika koji nisu za pojedinu vrstu usluge na izričit način regulisani posebnim odredbama u prilogu, primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova.
- 1.1.3. Ovim Opštim uslovima regulisani su i međusobni odnosi u vezi opreme koju, u okviru pružanja usluge, TRION TEL ugrađuje i ustupa Pretplatniku na korištenje za vrijeme važenja ugovora (terminalna oprema).
- 1.1.4. Ako uslovi pružanja odnosno korištenja neke usluge nisu izričito regulisani Opštim ili eventualno drugim posebnim uslovima, TRION TEL i Pretplatnik 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.
- 1.1.5. Opšti uslovi kao i važeći Cjenovnik, sa kojima je Pretplatnik upoznat prilikom nastanka odnosno trajanja ugovornog odnosa, sastavni su dio jedinstvenog pismenog pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: pretplatnički ugovor), a isti su odobreni od strane nadležnog regulatornog tijela.
- 1.1.6. U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primijeniti odredba Pravila 69/2013.

#### 1.2. Definicije i značenje pojmova

- a) „javna telekomunikaciona mreža” je telekomunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga;
- a) „priključna tačka” označava, kada je u pitanju telekomunikaciona mreža, skup fizičkih priključaka sa njihovim specifikacijama za tehnički pristup, koji su dio

telekomunikacione mreže i koji su potrebni da bi se ostvario pristup toj mreži i da bi se efikasno komuniciralo putem te mreže;

- b) „pretplatnički uređaj” ili „pretplatnički terminalni uređaj” označava telekomunikacionu opremu koja se koristi u svrhu korišćenja telekomunikacionih usluga;
- c) „usluga Interneta” je telekomunikaciona usluga koja se realizuje primjenom Internet tehnologije.

## 2. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

### 2.1. Identifikaciona dokumenta:

- za domaća pravna lica/preduzetnike: 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;
- za fizička lica: lična karta, pasoš ili neki drugi identifikacioni dokument;
- Pretplatnik može zahtijevati pružanje telekomunikacionih usluga i preko punomoćnika, u skladu sa zakonom.

### 2.2. Zahtjev

Lice koje želi da postane Pretplatnik usluge podnosi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u kojem navodi svoje lične podatke, te vrstu usluge koju želi da koristi. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa sadrži sljedeće podatke Pretplatnika: Naziv korisnika ili Ime i prezime korisnika, adresu za instalaciju priključka, izabrani paket priključka.

#### 2.2.1. Prihvatanje zahtjeva i potpis ugovora

TRION TEL će prihvatiti zahtjev podnosioca ako postoji tehnička mogućnost i slobodni kapaciteti za pružanje usluge i ako ne postoje razlozi, predviđeni ovim Opštim uslovima da se zahtjev odbije.

Potpisom ugovora, Pretplatnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova, Cjenovnikom TRION TEL-a i da iste prihvata. Ako za određenu vrstu usluga postoje i posebni uslovi korištenja (komercijalni, tehnički i sl.) propisani od strane TRION TELa, sa istima će Pretplatnik biti prilikom zasnivanja ili trajanja ugovornog odnosa na odgovarajući način upoznat.

### 2.3. Odbijanje zahtjeva

TRION TEL ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi i mogućnosti za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uslov postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta odnosno dostupnosti/kvaliteta u pružanju usluge. Procjenu vlastitih tehničkih uslova i mogućnosti vrši tehnička služba TRION TEL-a u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima;
- b) ako je TRION TEL ranije s istim podnosiocem odnosno povezanim pravnom licem raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sa sigurnošću javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba, te u slučaju postojanja dospjelog nenaplaćenog potraživanja TRION TEL-a po bilo kom osnovu, ako se zahtjev za priključak odnosi na istu adresu;
- c) ako je protiv podnosioca zahtjeva otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl, te ako je podnosilac nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se na osnovu finansijskih dokumenata ili opštepoznatih činjenica osnovano može zaključiti da isti neće uredno i na vrijeme plaćati usluge, a na poziv TRION TEL-a ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje usluga;
- d) ako postoji opravdana sumnja da podnosilac ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge koje pruža TRION TEL ili ako se može opravdano očekivati da će trećim licima omogućiti ovu zloupotrebu ili ako je kao raniji Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili je zatajio, odnosno nije prijavio prevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama;
- e) ako postoji osnovana sumnja da će usluge TRION TEL-a isti dati na korištenje trećoj osobi, koja ne ispunjava uslove za korištenje usluga TRION TEL-a po osnovu ovih Opštih uslova ili drugih važećih propisa, odnosno odluka nadležnih organa;
- f) ako je podnosilac zahtjeva prije podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa svojim postupcima na bilo koji način neosnovano preduzeo bilo koju radnju kojom narušava ugled zaposlenih i TRION TELa u cjelini;
- g) ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi sa pravnom osobom, te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju, nisu istiniti;
- h) ako je podnosilac zahtjeva maloljetnik;
- i) u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima odnosno važećim zakonskim propisima.

TRION TEL može da neku od usluga iz svoje ponude, cijenu usluge ili komercijalnu pogodnost u okviru jedne usluge namijeni za određenu kategoriju korisnika (pravna lica).

## 2.4. Priključenje Pretplatnika

2.4.1. TRION TEL će priključiti Pretplatnika na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 30 dana od dana potpisivanja ugovora za korištenje određene usluge. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo da u narednom periodu, a najkasnije do dolaska tehničke ekipe radi instalacije usluge, raskine pretplatnički ugovor pod uslovom da do kašnjenja instalacije nije došlo zbog razloga koji su postojali na strani Pretplatnika.

Rok za ponovno uključenje usluge kod Pretplatnika nakon suspenzije zbog nepridržavanja ugovornih obaveza iznosi do 30 dana.

2.4.2. Pretplatnik je obavezan uvesti kvalitetnu kućnu instalaciju od privoda u objekat do mjesta priključenja terminalne opreme TRION TEL-a i od mjesta priključenja terminalne opreme TRION TEL-a do mjesta priključenja terminalne opreme Pretplatnika.

2.4.3. Pretplatnik se obavezuje da će za korištenje usluga TRION TEL-a koristiti isključivo onu terminalnu opremu koja je u skladu sa evropskim standardima, odnosno koja na sebi ima oznaku CE.

2.4.4. Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj terminalne opreme TRION TEL-a i napajanje električnom energijom 220-230V, 50Hz.

Troškove električne energije potrebne za napajanje terminalne opreme u potpunosti snosi Pretplatnik.

2.4.5. Ovlašteni predstavnik TRION TEL-a će prije priključenja izvršiti pregled i procjenu tehnički optimalnih uslova za tehnologiju pružanja usluge i smještaj terminalne opreme kod Pretplatnika.

2.4.6. Pretplatnik je obavezan bez posebne naknade omogućiti TRION TEL-u slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme kao i demontažu opreme nakon prestanka njegovog ugovornog odnosa.

2.4.7. Ako tehnologija pružanja jedne usluge na određenom području zahtijeva dalju instalaciju sa objekta ili preko zemljišta Pretplatnika na objekat drugog Pretplatnika (mreža TRION TEL-a), smatra se da je potpisom pretplatničkog ugovora Pretplatnik dao saglasnost za takvu instalaciju i korištenje objekta ili zemljišta potpisnika Ugovora, u odnosu na potrebe drugog Pretplatnika, a u svrhu instalacije mreže TRION TEL-a. Za navedenu saglasnost i korištenje objekta ili zemljišta korisnika Ugovora, potpisnik Ugovora – Pretplatnik ne može tražiti bilo kakvu dodatnu naknadu. Smatra se da takva saglasnost postoji i dalje, ako potpisnik Ugovora - Pretplatnik nakon isteka 60 dana od dana prestanka važenja njegovog pretplatničkog Ugovora ovu saglasnost nije pismeno opozvao.

### **3. PRENOS, PRESTANAK, MIROVANJE I RASKID UGOVORA**

#### **3.1. Prenos ugovora**

- 3.1.1. Pretplatnik može prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu pravnu osobu - novog Pretplatnika samo ako novi Pretplatnik potpisom novog pretplatničkog ugovora da svoj pristanak, te nastavi da koristi usluge putem istog priključka/pretplatničkog broja. U protivnom je prenos Ugovora ništavan i ne proizvodi pravne posljedice prema TRION TEL-u.
- 3.1.2. Raniji Pretplatnik je odgovoran za plaćanje obaveza za naknade i usluge korištene do prenosa, a novi Pretplatnik za naknade i usluge korištene od trenutka potpisivanja novog pretplatničkog ugovora. TRION TEL će Pretplatniku dostaviti račun za usluge koje je koristio do prenosa prava i obaveza na novog Pretplatnika.
- 3.1.3. U slučaju smrti Pretplatnika mogu se prenijeti prava i obaveze iz njegovog pretplatničkog ugovora na jednog od njegovih nasljednika samo ukoliko isti podnese pismeni zahtjev i priloži dokaz da je naslijedio nosioca pretplatničkog ugovora (Rješenje o naslijeđivanju).

#### **3.2. Prestanak pretplatničkog odnosa i otkaz/raskid ugovora**

- 3.2.1. Pretplatnički ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, sa mogućnošću utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora. U slučaju mirovanja na zahtjev ili zbog suspenzije iz razloga koji postoji na strani Pretplatnika, minimalni period trajanja ugovora se produžava za period mirovanja/suspenzije.
- 3.2.2. Pretplatnik može u bilo kom trenutku otkazati, odnosno raskinuti, Ugovor slanjem pisane obavijesti o otkazu/raskidu Ugovora preporučenom poštom, naslovljenom na adresu sjedišta TRION TEL-a, Vidovdanska 8, 78000 Banja Luka, prilažući broj Ugovora kojeg otkazuje ili lično podnošenjem zahtjeva dolaskom u prostorije sjedišta ili poslovnica TRION TEL-a, uz identifikacioni dokument. U tom slučaju otkazni rok iznosi 30 dana, računajući od dana zaprimanja obavijesti o otkazu/raskidu pretplatničkog ugovora, odnosno od dana ličnog podnošenja zahtjeva u prostorijama TRION TEL-a.
- 3.2.3. Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Pretplatnik traži otkaz/raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti uz obavezu Pretplatnika da, pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos svih pretplata za svaki preostali mjesec do isteka ugovorenog minimalnog perioda, prema važećoj cijeni mjesečne pretplate za postojeću ugovorenu vrstu usluge /ugovorna kaznapenali/. Obaveza uplate ugovorne kazne postoji i u slučaju raskida ugovora od strane TRION TEL-a nakon potpune suspenzije usluge zbog nepridržavanja ugovornih obaveza.
- 3.2.4. Minimalno trajanje ugovora za određenu uslugu se ukida nakon isteka ugovorenog perioda iz pretplatničkog ugovora, a ugovor se dalje smatra zaključenim na neodređeno vrijeme.



- 3.2.5. Nakon isteka minimalnog perioda Pretplatnik koji želi da raskine ugovor, dužan je da dostavi TRION TEL-u pismeni zahtjev za raskid ugovora, 30 dana prije roka označenog kao datum prestanka važenja ugovora. Pretplatnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i ustupiti TRION TEL-u korištenu terminalnu opremu u ispravnom stanju.
- 3.2.6. TRION TEL može raskinuti ugovor ako se Pretplatnik ne pridržava ugovorenih obaveza ili ako za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa svojim postupcima na bilo koji način neopravdano ometa rad zaposlenih ili preduzima bilo koje radnje kojima narušava ugled zaposlenih i TRION TEL-a u cjelini, uz otkazni rok od 30 dana.
- 3.2.7. Ako dođe do prestanka postojanja pravnog lica kao Pretplatnika, ovlašteno lice dužno je o toj činjenici izvijestiti TRION TEL u pismenom obliku u roku od 30 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravne osobe.
- 3.2.8. U slučaju smrti Pretplatnika, ako njegovi nasljednici u obavijesti o smrti ne zatraže od TRION TEL-a u skladu sa tačkom 3.1.3. ovih Opštih uslova promijenu imena Pretplatnika i prenos pretplatničkog odnosa, pretplatnički Ugovor prestaje da važi.
- 3.2.9. Pretplatnički ugovor se automatski raskida kada prestanu da postoje tehnički uslovi za pružanje usluge.

### **3.3. Mirovanje pretplatničkog odnosa**

- 3.3.1. TRION TEL može, u opravdanim slučajevima na pismeni zahtjev Pretplatnika privremeno isključiti pružanje usluga, u pravilu do najviše 3 mjeseca u toku kalendarske godine (u daljem tekstu: mirovanje).
- 3.3.2. Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Pretplatnik za vrijeme njegovog trajanja pismeno zatraži privremeni prekid u pružanju usluge (mirovanje), minimalni period ugovora se produžava srazmjerno vremenu mirovanja.
- 3.3.3. Pretplatnik ne plaća pretplatu za vrijeme mirovanja, s tim da po isteku perioda mirovanja plaća naknadu za ponovno uključenje shodno Cjenovniku TRION TEL-a. Istekom perioda mirovanja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati, a danom reaktivacije usluga TRION TEL će započeti obračunavanje korištenja istih.
- 3.3.4. Cjenovnikom može biti utvrđen poseban iznos kojeg je Pretplatnik obavezan plaćati za vrijeme trajanja mirovanja po zahtjevu Pretplatnika.
- 3.3.5. Za vrijeme trajanja djelimičnog ograničenja korištenja usluge zbog razloga nastalih ponašanjem Pretplatnika (suspenzija), TRION TEL ima pravo da Pretplatniku fakturiše iznos mjesečne pretplate.

## 4. CIJENE I PLAĆANJE

### 4.1. Cijene usluga

- 4.1.1. Cijene usluga kao i druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema Cjenovniku koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge. TRION TEL je ovlašten mijenjati Cjenovnik, te je obavezan Cjenovnik objaviti u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranici [www.triontel.net](http://www.triontel.net) ili na drugi prikladan način (poštom, putem email-a).
- 4.1.2. Ukoliko su izmjene cijena usluga, kao i izmjene Opštih uslova poslovanja ili opis usluga u bilo kom smislu nepovoljniji za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, TRION TEL je obavezan da, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS, obavijesti postojeće korisnike, na koje se najavljene izmjene odnose, o namjeravanim izmjenama i pravu korisnika u pogledu važećeg ugovora.
- 4.1.3. Posebne pogodnosti, odnosno uslovi koje TRION TEL može omogućiti za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa (npr. korištenje usluge u svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl.) ne mogu se zamijeniti za novac.
- 4.1.4. TRION TEL je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga.
- 4.1.5. TRION TEL će pretplatnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima, a vodi i evidenciju svih izdatih obračuna za uslugu, te dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.

### 4.2. Uslovi i rokovi za plaćanje usluga

- 4.2.1. Obaveza plaćanja usluga može biti utvrđena unaprijed (prije izvršene usluge; pre-paid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno u roku označenom u ispostavljenom računu.
- 4.2.2. TRION TEL ima pravo da zaključivanje pretplatničkog ugovora sa pojedinim kategorijama Pretplatnika uslovi uplatom određenog iznosa depozita u skladu sa Cjenovnikom.
- 4.2.3. TRION TEL je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 10-og u mjesecu za prethodni mjesec. TRION TEL neće snositi odgovornost zbog nemogućnosti dostave računa ukoliko ista nastupi zbog propusta Pretplatnika. Na računu će biti naznačen krajnji rok za plaćanje iznosa. Na dospjela, a neplaćena potraživanja, TRION TEL ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu, od dana dospijeca svakog pojedinog računa do dana uplate.
- 4.2.4. U slučaju da iz razloga na strani Pretplatnika račun nije moguće dostaviti (preseljenje, uklanjanje oznake kućnog broja, svaki drugi postupak iz kojeg je vidljivo da Pretplatnik izbjegava ili odbija prijem računa), smatra se da je usluga Pretplatniku bila dostupna,

te je obavezan istu da plati u skladu s Cjenovnikom, u skladu s tačkom 5.5. ovih Opštih uslova. TRION TEL je dužan da na zahtjev Pretplatnika izda prepis računa.

- 4.2.5. Ako zbog propusta Pretplatnika ili službe platnog prometa, identifikacioni podaci o Pretplatniku ili broj računa TRION TEL-a ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, TRION TEL će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Pretplatnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

## 5. ODRŽAVANJE OPREME/ MREŽE I KVALITET USLUGA

- 5.1. TRION TEL se obavezuje da će svoju mrežu kao i terminalnu opremu ustupljenu Pretplatniku za vrijeme važenja ugovora održavati u ispravnom stanju, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja.
- 5.2. TRION TEL usluge pruža u skladu s važećim normama Evropskog instituta za telekomunikacione norme (ETSI), normama Evropskog odbora za standardizaciju/Evropskog odbora za elektrotehničku standardizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacione unije (ITU) osigurava odgovarajuću kvalitetu u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.
- 5.3. U slučaju planiranog prekida servisa zbog radova na mreži, TRION TEL će o tome na prikladan način (www.triontel.net, info kanal i sl.) obavijestiti Pretplatnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.
- 5.4. TRION TEL 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 TRION TEL je obavezan da otkloni u roku od 7 dana.
- 5.5. Smetnje ili kvarove Pretplatnik je obavezan da bez odlaganja prijavi službi tehničke podrške TRION TEL-a na tel. 051/491-700, na e-mail support@triontel.net, prijavom na obrascu na servisnim stranama TRION TEL-a ili pismeno. Pretplatnik koji nije najduže u roku od 8 dana od dana nastanka iste prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu.
- 5.6. Montažu i demontažu opreme i sve tehničke intervencije vrši tehnička služba TRION TEL-a ili služba koju je TRION TEL posebno ovlastio.
- 5.7. TRION TEL ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako Pretplatnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme, odnosno kućnu instalaciju ili posjeduje neodgovarajući pretplatnički uređaj.
- 5.8. Ako se tokom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa cijene za korištenje usluga TRION TEL-a ili nekog drugog potraživanja iz pretplatničkog ugovora, osim u slučajevima propisanim ovim Opštim uslovima, Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade i u sljedećim slučajevima:
- a) Kada je naplaćena cijena u iznosu većem od propisane – vraća se razlika,



- b) Kada je Pretplatnik uplatio uslugu koja nikada nije izvršena krivnjom TRION TEL- a  
– vraća se iznos plaćen za tu uslugu.

## **6. PRIGOVOR (ZAHTJEV/REKLAMACIJA/ŽALBA) PRETPLATNIKA I RJEŠAVANJE SPOROVA**

### **6.1. Prava i obaveze po prigovoru**

- 6.1.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti TRION TEL-u prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet obavljene usluge, prigovor zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora, prigovor na nepravilan rad radnika pružaoca usluge i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.
- 6.1.2. Prigovor po bilo kom osnovu Pretplatnik podnosi TRION TEL-u na propisanom obrascu, lično ili elektronskim putem. Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o Pretplatniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev Pretplatnika. Obrazac prigovora dostupan je na web stranici i prodajnim mjestima TRION TEL-a.
- 6.1.3. Prigovor na iznos računa Pretplatnik može podnijeti u roku do najviše 30 dana od dana ispostavljanja računa za određene usluge. Ako se iznos osporava s obzirom na kvalitet usluge, isti će biti uzet u razmatranje pod uslovom da je Pretplatnik prethodno prijavio smetnje ili kvarove na način i u roku iz tačke 5.5, u protivnom se gubi pravo na prigovor na iznos računa po ovom osnovu. Izuzetno, Pretplatnik može podnijeti prigovor na iznos računa i poslije isteka roka od 30 dana od dana ispostavljanja računa za određene usluge, a najkasnije u rok od 60 dana od dana ispostavljanja računa za određene usluge, ukoliko dokaže da u propisanom roku nije bio u mogućnosti da podnese prigovor. Ukoliko prigovor nije podnesen u prethodno definisanim rokovima, smatraće se da je iznos računa prihvaćen.
- 6.1.4. TRION TEL je dužan da na svaki pismeni prigovor Pretplatnika pismeno odgovori u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno sprovesti duža ispitivanja. Odgovor u vezi sa prigovorom koji se odnosi na dostupnost/kvalitet usluge zasniva se na izvještaju tehničke službe TRION TELa i ostalih relevantnih činjenica.
- 6.1.5. Postupak povodom prigovora/zahtjeva Pretplatnika provodi posebna komisija, imenovana od strane direktora TRION TEL-a.
- 6.1.6. TRION TEL vodi registar uložениh prigovora i po osnovu istih provodi ostale radnje, u skladu s važećim propisima.
- 6.1.7. Zaštitu svojih prava pretplatnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH.

## 6.2. Postupanje u slučaju prigovora

- 6.2.1. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.
- 6.2.2. Na obrazložen pismeni zahtjev/reklamaciju Pretplatnika, TRION TEL će, nakon odgovarajuće kontrole i ocjene postojanja opravdanosti zahtjeva, modifikovati prikaz obračunskih stavki u računu.
- 6.2.3. Ako je do prekida u korištenju usluge došlo zbog planiranih radova ili kvarova na mreži TRION TEL-a ili postoji greška u obračunu, Pretplatnik ima pravo uputiti pismeni zahtjev za smanjenje iznosa obračunatog na fakturi.
- 6.2.4. Za smetnje ili kvarove koji nisu rezultat najavljenih radova TRION TEL-a, Pretplatnik ima pravo da traži umanjene fakturisanog iznosa pod uslovima iz tačke 5.5. odnosno 6.1.3. ovih Opštih uslova.
- 6.2.5. U slučaju prekida u pružanju usluga, TRION TEL na pismeni zahtjev Pretplatnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, srazmjerno vremenu trajanja prekida u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe TRION TEL-a. Pravo na podnošenje zahtjeva za umanjene fakturisanog iznosa Pretplatnik može da iskoristi u roku od 30 dana od dana ispostavljanja fakture.
- 6.2.6. U slučaju kada se prigovor na račun za izvršene telekomunikacione usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružalac usluga ne može utvrditi, TRION TEL je dužan da Pretplatnika uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda TRION TEL će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaže.
- 6.2.7. Pretplatnik ne ostvaruje pravo na povrat uplaćenih novčanih sredstava na ime neiskorištenog iznosa uplaćenog za usluge za koje je predviđena prethodna uplata (pre-paid) niti istim iznosom može namiriti potraživanje TRION TEL-a za korištenje neke druge usluge.
- 6.2.8. Za sve sporove koji bi mogli proizaći po osnovu zaključenih pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, TRION TEL i Pretplatnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom prema mjestu zaključenja ugovora.

## 7. NAPLATA POTRAŽIVANJA

- 7.1. Ukoliko Pretplatnik ima dva dospjela neplaćena računa TRION TEL mu šalje opomenu pred isključenje.
- 7.2. Opomena pred suspenziju ili potpuno isključenje usluge može Pretplatniku biti dostavljena samostalno ili u okviru ispostavljene mjesečne fakture za korištenje usluge. Opomenom će Pretplatnik biti eksplicitno upozoren o rokovima u kojima će usluga biti ograničena odnosno u potpunosti isključena.

- 7.3. Ako Pretplatnik nije podnio pismeni zahtjev/prigovor u skladu sa tačkom 6. ovih Opštih uslova, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati 2 (dva) računa (ukupan dug) do dana dospijeća navedenog na računu, TRION TEL ima pravo da ograniči ili u potpunosti isključi uslugu, u skladu s prethodnom pismenom opomenom koja sadrži odgovarajuće upozorenje.
- 7.4. TRION TEL može obračunati Pretplatniku troškove ponovnog uključanja i slanja opomene u skladu sa važećim Cjenovnikom.
- 7.5. Ako Pretplatnik nakon djelimičnog ograničenja ili privremenog isključenja usluge ne podmiri iznos koji duguje, TRION TEL može bez dodatne obavijesti konačno isključiti uslugu Pretplatniku (deaktivacija), a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

## 8. KORIŠTENJE OPREME I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

- 8.1. Terminalna oprema koju TRION TEL ustupa na korištenje Pretplatniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu TRION TEL-a. Pretplatnik je obavezan da po raskidu pretplatničkog ugovora vrati predmetnu opremu TRION TEL-u u neoštećenom, odnosno u ispravnom stanju.
- 8.2. Pretplatnik je obavezan da svako oštećenje, odnosno krađu terminalne opreme, odmah prijavi TRION TEL-u telefonom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme Pretplatnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno, a izuzetno putem elektronske komunikacije.
- 8.3. Pretplatnik je dužan da TRION TEL-u nadoknadi štetu nastalu na terminalnoj opremi, koja je uzrokovana namjerno ili krajnjom nepažnjom, usljed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, usljed neispravnog pretplatničkog uređaja Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu TRION TEL-a, kao i usljed oštećenja ili otuđenja od strane trećeg lica.
- 8.4. Visina štete utvrđuje se prema tržišnoj vrijednosti opreme na dan kad je oštećenje/otuđenje ustanovljeno.
- 8.5. Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara Pretplatnik po pravilima solidarne odgovornosti.
- 8.6. Kada Pretplatnik usluge ili drugo ovlašteno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz pretplatničkog ugovora, dužan je prije podnošenja tužbe sudu da TRION TEL-u podnese odgovarajući pismeni zahtjev.
- 8.7. TRION TEL neće biti odgovoran za eventualnu štetu ili izmaklu korist Pretplatnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka zbog neispravnosti terminalne opreme Pretplatnika.
- 8.8. TRION TEL nije odgovoran za posljedice u slučaju prekida ili tehničkih smetnji u korištenju usluga, ako se pristup vrši preko infrastrukture kojom TRION TEL ne upravlja niti istu direktno kontroliše.

- 8.9. TRION TEL nije odgovoran za štetu ako je ista nastupila radnjom trećeg lica.
- 8.10. TRION TEL neće biti odgovoran za štetu nastalu usljed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja telekomunikacionih usluga, osim ako je šteta nastupila kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje pružaoca usluge.
- 8.11. Kod usluga koje se zasnivaju na IP tehnologiji, TRION TEL ne snosi odgovornost za posljedice eventualne štete ako Pretplatnik uslugu koristi na lokaciji različitoj od one na koju je TRION TEL izvršio priključenje usluge.
- 8.12. TRION TEL ne odgovara za prekid veze ukoliko taj prekid nastupi kao posljedica radova na infrastrukturi mreže TRION TEL-a o kojima je Pretplatnik blagovremeno obavješten;
- 8.13. TRION TEL ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. TRION TEL nije odgovoran za na taj način pričinjenu štetu.
- 8.14. TRION TEL ne odgovara za štetu nanесenu Pretplatniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga. Ni pod kojim uslovima, eventualna šteta za koju TRION TEL može odgovarati ne može biti veća od iznosa koji je Pretplatnik uplatio za uslugu.
- 8.15. Pretplatnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih ličnih podataka i kontrole prometa svog uređaja kojim pristupa Internetu. Razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere su, na primjer, instaliranje i redovno ažuriranje antivirusnih i antispam alata i softvera na računaru te redovno skeniranje aktivnih procesa i datoteka a posebno datoteka s interneta i e-mailova. Provođenjem ovih mjera Pretplatnik će bitno povećati sigurnost svojih ličnih podataka i smanjiti rizik od neželjenog Internet prometa. Bez obzira na provedbu ovih mjera, ne postoji apsolutna zaštita od virusa, trojana, crva i ostalih malicioznih softvera.

## 8.16. Nedožvoljeno ponašanje korisnika

8.16.1. Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim propisima RS/BiH i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama, kodeksima koji se odnose na korištenje Interneta, računara i računarskih mreža. Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši djelo nelojalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povrijeđuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i kodeksa ponašanja na Internetu.

8.16.2. Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom kodeksu smatraju nedozvoljenim su:



- Korištenje servisa, odnosno odabrane opcije usluge optičkog Interneta TRION TEL-a za neovlašten pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- Ugrožavanje nesmetanog korištenja servisa od strane drugih Pretplatnika;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže TRION TEL-a ili bilo kog drugog dijela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih Pretplatnika kablovskog Interneta TRION TELa ili Interneta uopšte;
- Neovlaštena promjena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- Slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja. Isključivo Pretplatnik odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje.

Pretplatnik odgovara TRION TEL-u za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih Pretplatnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

8.17. Ukoliko po svojoj ocjeni zaključi da se Pretplatnik prilikom korištenja Interneta ponaša na nedozvoljen način, TRION TEL ima pravo da Pretplatniku ograniči uslugu, sve dok Pretplatnik ne otkloni uzrok i/ili da suspenduje pristup Internetu i/ili prekine sa pružanjem usluge, tako što će trajno isključiti opremu, odnosno obustaviti pružanje usluga po Ugovoru, uz pismeno obavještenje Pretplatniku, a Pretplatnik odgovara i za svu pričinjenu štetu. Pored toga, u ovom slučaju TRION TEL ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalogu navedenih organa.

## 9. OGRANIČENJE/PREKID KORIŠTENJA USLUGE

9.1. Pretplatnik je saglasan da TRION TEL ima pravo privremeno ograničiti, odnosno uskratiti pružanje svojih usluga zbog otklanjanja tehničkih smetnji/kvarova.

9.2. TRION TEL ima pravo da u slučaju povreda ugovornih obaveza od strane Pretplatnika, privremeno ograniči, odnosno uskrati pružanje usluga, a zatim i da raskine pretplatnički ugovor.

9.3. TRION TEL će prethodno upozoriti Pretplatnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.



9.4. a) Pretplatnicima Internet usluga TRION TEL može uvesti ograničenje brzine ako značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili ako načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem;

b) U slučaju da Pretplatnik koristi usluge prekomjerno ili neuobičajeno mnogo u poređenju sa prosječnim korištenjem, TRION TEL može upozoriti Pretplatnika na tu okolnost, a ukoliko ocijeni da je to opravdano, može u tu svrhu od Pretplatnika i prije isteka obračunskog perioda zahtijevati da na ime akontacije uplati određeni iznos novčanih sredstava. Ako akontativna sredstva ne budu uplaćena u ostavljenom roku, TRION TEL ima pravo da bez dodatnog upozorenja uskrati korištenje usluge do izvršenog plaćanja.

9.5. Ako Pretplatnik u ostavljenom roku ne otkloni razloge primjene ograničenja ili isključenja, TRION TEL može da bez dodatnog obavještenja raskine pretplatnički ugovor.

## 10. VAŽENJE UGOVORNOG ODNOSA

10.1. Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora počinju teći danom potpisivanja ugovora, a početak obračunskog perioda koji se odnosi na naknadu za korištenje određene usluge predstavlja datum aktivacije usluge.

10.2. U slučaju izmjena ili dopuna Opštih uslova poslovanja TRION TEL-a, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Pretplatnike, postojeći Pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo da pismenim putem raskine pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog uplaćenog 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 operater telekomunikacionih usluga nema uticaj. Ako Pretplatnik ne podnese pismeni zahtjev za raskid ugovora, smatra se da je prihvatio sve izmjene.

## 11. DRUGE PROMJENE ZA VRIJEME TRAJANJA PRETPLATNIČKOG ODNOSA

### 11.1. Promjena vrste usluge

11.1.1. Ako za vrijeme trajanja minimalnog perioda važenja ugovora Pretplatnik traži prelazak na drugu vrstu usluge u odnosu na onu koju koristi, promjena vrste usluge je moguća pod uslovima:

- ako Pretplatnik traži prelazak na uslugu veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida bez obaveza u pogledu ugovorne kazne/penala pod uslovom da Pretplatnik istovremeno zaključi novi ugovor sa minimalnim periodom važenja računajući od datuma novog ugovora,
- ako Pretplatnik traži prelazak na paket manje vrijednosti, u pravilu se primjenjuju odredbe tačke 3.2.3. ovih Opštih uslova.

11.1.2. U slučaju prelaska na drugu vrstu usluge nakon isteka minimalnog perioda važenja ugovora, novi ugovor sadrži obaveze iz tačke 3.2.3.

## 11.2. Promjena mjesta priključka/adrese

- 11.2.1. U slučaju preseljenja Pretplatnika na drugu lokaciju, preseljenje opreme vrši isključivo ovlaštena služba TRION TEL-a, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi Pretplatnik. TRION TEL nije odgovoran za promjene i eventualne prekide u korištenju usluge izazvane ovim preseljenjem, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica preseljenja priključka na drugu lokaciju.
- 11.2.2. O svakoj promjeni podataka iz pretplatničkog ugovora (naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl) Pretplatnik je dužan da pismeno obavijesti TRION TEL najkasnije 15 dana od dana nastale promjene. U protivnom, smatra se da su pismena obavještenja, uključujući i račune i druge finansijske dokumente, upućena na evidentiranu adresu Pretplatnika i uručena, bez obzira na to da li je dostava uspješno izvršena.

## 12. INTERNET USLUGE

### 12.1. Opšte odredbe

TRION TEL omogućuje Pretplatnicima Internet pristup negarantovane brzine na tehnološki dostupan način.

### 12.2. Osnovne obaveze

- 12.2.1. Pretplatnik 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 sistema, jer u protivnom snosi odgovornost za nastalu štetu.
- 12.2.2. Usluge koje u sebi sadrže Flat rate podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu TRION TEL zadržava pravo privremenog ograničenja usluga pretplatnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili pretplatnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem.

12.2.3. Pretplatnik 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 TRION TEL-a.

12.2.4. Pretplatnik dobija na korištenje korisničko ime i lozinku koji služe za autorizaciju korištenja Internet usluga. Ako Pretplatnik posumnja u neautorizovano korištenje svog pretplatničkog imena, odgovoran je za troškove, odnosno štetu izazvanu korištenjem njegovog pretplatničkog naloga do trenutka dok ne obavijesti TRION TEL o sumnji o neautorizovanom korištenju. Pretplatnik je odgovoran i za sve nedozvoljene aktivnosti autorizovane i izvršene pod njegovim korisničkim nalogom.

12.2.5. Pretplatnik se obavezuje da neće:

- a) obavljati aktivnosti ili prenositi podatke suprotne važećim propisima, odnosno iznositi netačne, nepotpune i uvredljive podatke za koje zna ili bi mogao znati da su nepotpuni/ netačni/ uvredljivi, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu TRION TEL-u i/ili trećim licima;
- b) koristiti Internet usluge na bilo koji način kojim bi se mogao ugroziti sistem rada TRION TEL-a;
- c) vršiti radnje koje drugim pretplatnicima onemogućava normalno korištenje Internet usluga;
- d) koristiti Internet usluge u nezakonite svrhe.

12.2.6. U slučaju da Pretplatnik povrijedi obaveze iz prethodnog stava, odgovoran je za svu štetu koju zbog takve radnje pretrpi TRION TEL i/ili treća lica, a TRION TEL ima pravo da jednostrano raskine pretplatnički ugovor.

12.2.7 TRION TEL se obavezuje da će Pretplatniku pružiti visokoprofesionalan kvalitet Internet usluga, što uključuje:

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

12.2.8. Minimalna brzina prenosa podataka iznosi 50 % deklarisanе brzine predviđene ugovorom.

### 12.3. Isključenje od odgovornosti

12.3.1. Internet je internacionalna računarska mreža koju TRION TEL direktno ne kontroliše već je na istu samo vezan, te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koju direktno ne kontroliše.

12.3.2. Pretplatnik prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema TRION TEL-ove mreže postoji mogućnost da Internet usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

- 12.3.3. Pretplatnik koristi Internet usluge isključivo na svoj rizik. TRION TEL ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje Pretplatnik pretrpi korištenjem usluge, programskog paketa i Interneta.
- 12.3.4. TRION TEL 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 Pretplatnik došao. Isto tako, TRION TEL neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektne, slučajne, posljedične, ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja usluga ili zbog bilo koje pogreške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je Pretplatnik došao korištenjem usluga.
- 12.3.5. TRION TEL ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji pretplatnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.
- 12.3.6. TRION TEL zadržava pravo da, bez prethodne najave, ukloni štetni sadržaj na pretplatničkim prezentacijama i Internet prezentacijama Pretplatnika hosting usluga.
- 12.3.7. Pretplatnik je obavezan da vrši nadzor nad maloljetnicima koji putem njegove terminalne opreme ostvaruju pristup Internetu.

#### 12.4. Zaštićeni sadržaji i ostala prava

- 12.4.1. Preko Internet usluga omogućen je pristup sadržajima koji su zaštićeni ("copyright, trademark, intellectual property rights").
- 12.4.2. Pretplatnik je saglasan da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima RS/ BiH kojima je taj sadržaj zaštićen od strane vlasnika sadržaja.
- 12.4.3. Pretplatnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi sadržaj koji je zaštićen na bilo koji način bez pristanka vlasnika sadržaja. Takve radnje će imati za posljedicu uskraćivanje pristupa Internet uslugama.

#### 12.5. Zaštita od neželjene elektronske pošte

- 12.5.1. U svrhu zaštite korisnika svojih usluga, TRION TEL putem tehničkih rješenja za tu namjenu preduzima mjere zaštite od neželjene elektronske pošte (eng. "spam").
- 12.5.2. Pod neželjenom poštom i neželjenim porukama se podrazumijevaju sve poruke i pisma u elektronskom obliku koju primalac nije tražio, koju nije želio da dobije ili ako se primalac izjasni da se radi o takvom slučaju. Nedoovoljenim radnjama se naročito smatra:
1. slanje velikog broja neželjenih pisama ili poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog ili više primalaca,
  2. slanje poruka na forume, diskusione grupe, dopisne (eng. "mailing") liste ili druge slične liste koje dovode do višestrukih žalbi primalaca takvih neželjenih poruka.
- 12.5.3. Pretplatnik se obavezuje da Internet usluge TRION TEL-a neće koristiti za slanje neželjenih poruka i pošte koja je definisana prethodnim stavom.

- 12.5.4. Ukoliko TRION TEL uoči da Pretplatnik šalje trećim licima neželjenu poštu i poruke ili na bilo koji način dođe do saznanja da je Pretplatnik činio takve radnje, utvrdiće činjenično stanje i zavisno od konkretnih uslova preduzeti jednu ili više narednih mjera:
- Upozoriti Pretplatnika elektronskim putem na adresu el. pošte koja je u vezi sa Internet uslugom.
  - Primijeniti tehnička ograničenja ili potpuno onemogućiti slanje neželjene pošte sve dok Pretplatnik ne prestane sa nedozvoljenim radnjama i obavijesti TRION TEL o istom,
  - Privremeno onemogućiti upotrebu Internet naloga sa kojeg je neželjena pošta ili poruka poslata.
- 12.5.5. U slučaju ugrožavanja ili degradiranja naših i tuđih usluga i servisa slanjem neželjene pošte i poruka, TRION TEL zadržava pravo na hitnu akciju blokiranja takvih radnji, a bez slanja prethodnog upozorenja Pretplatniku.
- 12.5.6. Ukoliko Pretplatnik ponovo preduzme nedozvoljene radnje, TRION TEL ima pravo da raskine ugovor o korišćenju usluge zaključen sa Pretplatnikom.
- 12.5.7. Za sve druge odnose između TRION TEL-a i Pretplatnika koje su u vezi sa Internet uslugom, primjenjuju se odredbe Opštih uslova TRION TEL d.o.o. Banja Luka.

### 13. DEKLARACIJA KVALITETA USLUGA

- 13.1. TRION TEL pruža usluge i nivo kvaliteta usluga koji je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Republike Srpske / Bosne i Hercegovine, Evropskog instituta za telekomunikacijske standarde te pravilima i uputama koje izdaje Regulatorna agencija Bosne i Hercegovine.
- 13.2. TRION TEL će obezbijediti pružanje Internet usluge u pogledu deklarisanе brzine prenosa, količine saobraćaja i drugih tehničkih aspekata uključenih u paket usluge. Brzina pristupa internetu, za svaki paket koji sadrži uslugu pristupa internetu, deklarisanа je u pretplatničkim ugovorima i Cjenovniku koji je dostupan putem zvanične internet stranice [www.triontel.net](http://www.triontel.net), u sjedištu i na prodajnim mjestima TRION TEL-a. TRION TEL daje garanciju Pretplatniku da u okviru redovnih tehničkih i operativnih mogućnosti TRION TEL-a minimalna brzina pristupa internetu neće biti kumulativno niža od 50% maksimalne deklarisanе brzine tokom 99% jednog mjesecnog perioda.
- 13.3. Prenosna brzina pojedine Usluge TRION TEL-a je maksimalna prenosna brzina koja je podložna promjenama zavisno o opterećenju mreže.
- 13.4. Pretplatnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti TRION TEL-a postoji mogućnosti da pojedina Usluga TRION TEL-a neće biti dostupna u svako vrijeme. Takođe, Pretplatnik je saglasan i prihvata da usljed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem TRION TEL sistema.



- 13.5. Pretplatnik je saglasan i prihvata da kod pružanja pojedinih Usluga TRION TEL-a koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvalitetu pružene usluge.
- 13.6. Pojedine usluge TRION TEL-a koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije.
- 13.7. U opisanim slučajevima TRION TEL ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećim licima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani TRION TEL-a.
- 13.8. Pretplatnik je saglasan i prihvata da brzina širokopojasnog pristupa Internetu nije uvijek ista, te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa Internetu mogu biti: zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija sa drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet, i dr.
- 13.9. TRION TEL ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od deklariranih brzina pristupa Internetu, u slučajevima kada korisnik pristupa sadržajima/stranicama na Internetu za koje je omogućen pristup isključivo manjom brzinom ili ukoliko korisnik pristupa stranicama na Internetu koje, bez obzira na obezbijeđenu brzinu pristupa od strane TRION TEL-a, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani TRION TEL-a.
- 13.10. Ukoliko je brzina usluge pristupa Internetu manja od 50% maksimalne pristupne brzine predviđene određenim paketom u vremenu koje prelazi 1% kumulativno u jednom mjesečnom periodu, korisniku se omogućava prelazak na drugi paket sa manjim brzinama pristupa Internetu bez jednokratne naknade ili raskid ugovora.
- 13.11. Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge za koju odgovara TRION TEL, pristup ili korištenje usluga TRION TEL-a bilo Pretplatniku onemogućeno, Pretplatnik ima pravo na umanjeње mjesečne naknade za korištenje usluge srazmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu TRION TEL-a, samo po pismenom zahtjevu Pretplatnika. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa a ukoliko je Pretplatnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjeња biti će Pretplatniku uplaćen na račun koji navede u svom zahtjevu.
- 13.12. TRION TEL nije obavezan naknaditi štetu ako je niži nivo kvaliteta uzrokovan višom silom, redovnim održavanjem TRION TEL infrastrukture i opreme, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Pretplatnika, i/ili produženjem radova usljed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Pretplatnika.
- 13.13. TRION TEL će preduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže. TRION TEL osigurava ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sistema. U tu svrhu TRION TEL će redovno održavati svoje

kapacitete te nadzirati funkcionisanje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima, te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga.

- 13.14. TRION TEL se obavezuje da eventualne smetnje u svojoj javnoj telekomunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku, u skladu sa odgovarajućim normama i preporukama, te o istom obavijestiti Preplatnika u zavisnosti od mogućnosti.
- 13.15. TRION TEL zadržava pravo da izmijeni postavke za pristup mreži o čemu će na odgovarajući način obavijestiti Preplatnike.

## 14. MJERE ZAŠTITE MALOLJETNIH LICA

- 14.1. TRION TEL će na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Republici Srpskoj / 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 Republici Srpskoj / Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni ili 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 opšta sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

## 15. TAJNOST PODATAKA

- 15.1. TRION TEL čuva u tajnosti lične/identifikacione podatke o svojim Preplatnicima i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija, u skladu sa zakonom.
- 15.2. Potpisom ugovora, Preplatnik daje svoju saglasnost da TRION TEL za potrebe vlastite evidencije može koristiti njegove lične podatke, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima. TRION TEL prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Pristup takvim podacima TRION TEL može omogućiti isključivo nadležnim organima u skladu sa propisima o zakonitom presretanju telekomunikacija.
- 15.3. TRION TEL usvaja i objavljuje sljedeću politiku privatnosti: TRION TEL se obavezuje da će čuvati privatnost svih Preplatnika koji koriste ili su koristili usluge TRION TEL-a, osim podataka koji su dostupni u telefonskom imeniku. TRION TEL će prikupljati samo neophodne, osnovne podatke o Preplatnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje Preplatnika u skladu sa važećim propisima i dobrim poslovnim običajima, u cilju pružanja kvalitetne usluge. Svi podaci o Preplatnicima 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.

## 16. INFORMISANJE

- 16.1. Informisanje o uslugama, cijenama i drugim uslovima pružanja usluga TRION TEL vrši tokom radnog vremena na prodajnim mjestima, kao i putem osnovnog pretplatničkog telefona 051/491-700, email-a [support@triontel.net](mailto:support@triontel.net), odnosno web stranice [www.triontel.net](http://www.triontel.net).
- 16.2. TRION TEL zadržava pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacionim sredstvima o novim proizvodima, cijenama uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavještavanje zabraniti pozivom u korisničku službu.

## 17. ZAVRŠNE ODREDBE

- 17.3. Ovi Opšti uslovi dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima TRION TEL-a, te na službenoj Internet stranici TRION TEL-a [www.triontel.net](http://www.triontel.net).
- 17.4. TRION TEL će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova, u skladu sa važećim propisima.
- 17.5. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se na sve Pretplatnike TRION TEL-ovih usluga istekom 30 dana od dana objavljivanja istih.