

JP HRVATSKE TELEKOMUNIKACIJE DD MOSTAR

# **OPĆI UVJETI PRUŽANJA TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA**

LISTOPAD, 2011. godine

## SADRŽAJ

### OPĆI UVJETI PRUŽANJA TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA..... 7

1.	OPĆE ODREDBE .....	7
1.1.	<i>Predmet reguliranja</i> .....	7
	Članak 1. ....	7
1.2.	<i>Pojmovi i značenje</i> .....	7
	Članak 2. ....	7
1.3.	<i>Osnovna načela pružanja TK usluga</i> .....	10
	Članak 3. ....	10
1.4.	<i>Radno vrijeme</i> .....	11
	Članak 4. ....	11
1.5.	<i>Identifikacija korisnika</i> .....	11
	Članak 5. ....	11
1.6.	<i>Punomoć</i> .....	11
	Članak 6. ....	11
2.	TK USLUGE KOJE PRUŽA JP HT MOSTAR .....	12
	Članak 7. ....	12
2.1.	<i>Usluge javne nepokretne TK mreže JP HT Mostara</i> .....	12
	Članak 8. ....	12
2.1.1.	<i>Osnovne usluge u javnoj nepokretnoj TK mreži JP HT Mostara</i> .....	12
	Članak 9. ....	12
2.1.1.1.	<i>Govorna telefonska usluga</i> .....	12
	Članak 10. ....	12
	Članak 11. ....	12
	Članak 12. ....	12
	Članak 13. ....	13
	Članak 14. ....	13
2.1.1.2.	<i>Najam vodova</i> .....	13
	Članak 15. ....	13
	Članak 16. ....	13
2.1.1.3.	<i>Pristup Internetu</i> .....	13
	Članak 17. ....	13
	Članak 18. ....	14
2.1.1.4.	<i>Pristup javnoj podatkovnoj mreži</i> .....	14
	Članak 19. ....	14
2.1.1.5.	<i>Hitni pozivi</i> .....	14
	Članak 20. ....	14
2.1.1.6.	<i>Podrška korisnicima</i> .....	14
	Članak 21. ....	14
2.1.2.	<i>Dodatne usluge</i> .....	14
	Članak 22. ....	14
2.1.3.	<i>Usluge s dodanom vrijednosti</i> .....	16
	Članak 23. ....	16
	Članak 24. ....	16
2.1.4.	<i>Usluge posebne namjene</i> .....	16
	Članak 25. ....	16
	Članak 26. ....	17
2.2.	<i>Usluge javne pokretne TK mreže JP HT Mostar</i> .....	17
	Članak 27. ....	17
2.2.1.	<i>Osnovne usluge javne pokretne TK mreže JP HT Mostar</i> .....	17
	Članak 28. ....	17

2.2.1.1.	<i>Govorna telefonska usluga</i> .....	17
	Članak 29. ....	17
	Članak 30. ....	17
	Članak 31. ....	17
2.2.1.2.	<i>Telefaks usluga</i> .....	18
	Članak 32. ....	18
2.2.1.3.	<i>Podatkovna usluga CSD</i> .....	18
	Članak 33. ....	18
2.2.1.4.	<i>Podatkovna usluga GPRS/EDGE/UMTS/HSPA</i> .....	18
	Članak 34. ....	18
2.2.2.	<i>Dodatne usluge</i> .....	18
	Članak 35. ....	18
	Članak 36. ....	19
3.	<b>CIJENE TK USLUGA</b> .....	20
3.1.	<i>Opće odredbe</i> .....	20
	Članak 37. ....	20
	Članak 38. ....	20
	Članak 39. ....	20
	Članak 40. ....	20
	Članak 41. ....	20
	Članak 42. ....	20
	Članak 43. ....	20
	Članak 44. ....	21
3.2.	<i>Priključna pristojba</i> .....	21
	Članak 45. ....	21
3.3.	<i>Pretplata i naknada</i> .....	21
	Članak 46. ....	21
3.4.	<i>Cijena govorne telefonske usluge u javnoj nepokretnoj TK mreži</i> .....	21
	Članak 47. ....	21
3.5.	<i>Cijena govorne telefonske usluge u javnoj pokretnoj TK mreži</i> .....	21
	Članak 48. ....	21
3.6.	<i>Plaćanje roaming prometa</i> .....	22
	Članak 49. ....	22
3.7.	<i>Cijena iznajmljivanja voda</i> .....	22
	Članak 50. ....	22
3.8.	<i>Cijena pristupa Internetu</i> .....	22
	Članak 51. ....	22
3.9.	<i>Cijena pristupa virtualnoj privatnoj mreži (VPN)</i> .....	22
	Članak 52. ....	22
4.	<b>ODNOSI S KORISNICIMA</b> .....	23
4.1.	<i>Kvaliteta usluga</i> .....	23
	Članak 53. ....	23
	Članak 54. ....	23
	Članak 55. ....	23
	Članak 56. ....	23
	Članak 57. ....	23
	Članak 58. ....	23
4.2.	<i>Zahtjevi</i> .....	23
	Članak 59. ....	23
	Članak 60. ....	23
	Članak 61. ....	24
	Članak 62. ....	24
4.3.	<i>Podnošenje zahtjeva za pružanje usluge</i> .....	24

Članak 63. ....	24
Članak 64. ....	24
Članak 65. ....	24
Članak 66. ....	24
Članak 67. ....	24
Članak 68. ....	24
Članak 69. ....	25
Članak 70. ....	25
Članak 71. ....	25
4.4. <i>Realiziranje zahtjeva</i> .....	25
Članak 72. ....	25
4.5. <i>Zasnivanje i trajanje korisničkog odnosa</i> .....	26
4.5.1. <i>Zasnivanje i trajanje korisničkog odnosa za usluge javne nepokretne TK mreže HT Mostara</i> ....	26
Članak 73. ....	26
Članak 74. ....	26
Članak 75. ....	26
Članak 76. ....	26
4.5.2. <i>Zasnivanje i trajanje korisničkog odnosa za usluge javne pokretne TK mreže HT Mostara</i> .....	27
Članak 77. ....	27
Članak 78. ....	27
4.6. <i>Prijenos korisničkog odnosa, promjena u nazivu, promjena broja i preseljenje terminalne opreme</i>	
27	
Članak 79. ....	27
Članak 80. ....	27
Članak 81. ....	28
4.7. <i>Promjena numeracije</i> .....	28
Članak 82. ....	28
4.8. <i>Zloupotreba TK usluga</i> .....	28
Članak 83. ....	28
Članak 84. ....	28
Članak 85. ....	29
4.9. <i>Pregled terminalne opreme</i> .....	29
Članak 86. ....	29
4.10. <i>Izdavanje računa</i> .....	29
4.10.1. <i>Izdavanje računa za usluge javne nepokretne TK mreže</i> .....	29
Članak 87. ....	29
4.10.2. <i>Izdavanje računa za usluge javne pokretne TK mreže</i> .....	29
Članak 88. ....	29
Članak 89. ....	29
4.11. <i>Slanje obavijest o dugu i opomena pred isključenje i tužbu</i> .....	30
4.11.1. <i>Slanje obavijest o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge javne nepokretne TK mreže</i>	
30	
Članak 90. ....	30
4.11.2. <i>Slanje obavijest o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge javne pokretne TK mreže</i>	
30	
Članak 91. ....	30
4.12. <i>Zahtjev za povrat</i> .....	30
Članak 92. ....	30
4.13. <i>Privremeno isključenje</i> .....	31
Članak 93. ....	31
Članak 94. ....	31
Članak 95. ....	31
4.14. <i>Prestanak korisničkog odnosa</i> .....	32
Članak 96. ....	32

Članak 97. ....	32
Članak 98. ....	32
Članak 99. ....	32
Članak 100. ....	32
4.15. <i>Žalbe</i> .....	32
Članak 101. ....	32
Članak 102. ....	33
Članak 103. ....	33
Članak 104. ....	33
Članak 105. ....	33
Članak 106. ....	33
Članak 107. ....	33
4.16. <i>Umanjenje pretplate i potraživanje naknade štete</i> .....	33
Članak 108. ....	33
Članak 109. ....	34
Članak 110. ....	34
Članak 111. ....	34
Članak 112. ....	34
4.17. <i>Informiranje korisnika</i> .....	34
Članak 113. ....	34
4.18. <i>Rješavanje sporova</i> .....	34
Članak 114. ....	34
5. POSEBNI UVJETI PRUŽANJA TK USLUGA.....	35
5.1. <i>Usluge javne nepokretne TK mreže</i> .....	35
5.1.1.1. <i>Realizacija zahtjeva govorne telefonske usluge u nepokretnoj TK mreži</i> .....	35
Članak 115. ....	35
5.1.1.2. <i>Preseljenje korisnika govorne telefonske usluge u nepokretnoj TK mreži</i> .....	35
Članak 116. ....	35
Članak 117. ....	35
5.1.1.3. <i>Pretplatnički odnos govorne telefonske usluge u nepokretnoj TK mreži na određeno vrijeme</i> ..	35
Članak 118. ....	35
5.1.1.4. <i>Govorna telefonska usluga na javnom mjestu</i> .....	36
Članak 119. ....	36
Članak 120. ....	36
5.1.1.5. <i>Govorna telefonska usluga Net Phone</i> .....	36
Članak 121. ....	36
5.1.2. <i>Najam TK vodova</i> .....	36
Članak 122. ....	36
Članak 123. ....	36
Članak 124. ....	36
Članak 125. ....	36
Članak 126. ....	36
Članak 127. ....	37
5.1.3. <i>Usluga pristupa Internetu i javnoj podatkovnoj mreži</i> .....	37
5.1.3.1. <i>Realiziranje Zahtjeva</i> .....	37
Članak 128. ....	37
Članak 129. ....	37
5.1.3.2. <i>Obveza čuvanja tajnosti lozinke</i> .....	37
Članak 130. ....	37
Članak 131. ....	37
5.1.3.3. <i>Privremeno isključenje</i> .....	38
Članak 132. ....	38
5.1.3.4. <i>Tehničke i operativne mogućnosti pristupa Internetu i otklanjanje smetnji</i> .....	38

Članak 133. ....	38
5.1.4. <i>NTS usluge</i> .....	38
5.1.4.1. <i>Realiziranje NTS usluga</i> .....	38
Članak 134. ....	38
5.1.4.2. <i>Usluga posebne tarife</i> .....	38
Članak 135. ....	38
Članak 136. ....	38
Članak 137. ....	38
Članak 138. ....	38
Članak 139. ....	38
Članak 140. ....	39
Članak 141. ....	39
5.1.4.3. <i>Usluga teleglasovanja</i> .....	39
Članak 142. ....	39
Članak 143. ....	40
Članak 144. ....	40
5.1.4.4. <i>Usluga besplatnog poziva</i> .....	40
Članak 145. ....	40
Članak 146. ....	40
5.2. <i>Usluge javne pokretne TK mreže</i> .....	40
5.2.1. <i>Realiziranje zahtjeva</i> .....	40
Članak 147. ....	40
5.2.2. <i>Uključenje i upotreba SIM kartice u pretplatničkom odnosu</i> .....	40
Članak 148. ....	40
5.2.3. <i>Usluge uključene u mjesečnu pretplatu</i> .....	41
Članak 149. ....	41
5.2.4. <i>Aktiviranje i korištenje PRE-PAID usluge</i> .....	41
Članak 150. ....	41
Članku 151. ....	41
5.2.5. <i>Krađa ili gubitak SIM kartice</i> .....	42
Članak 152. ....	42
5.2.6. <i>Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti GSM mreže</i> .....	42
Članak 153. ....	42
6.    USLUGA PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA.....	43
Članak 154. ....	43
Članak 155. ....	43
Članak 156. ....	44
Članak 157. ....	44
7.    ZAVRŠNE ODREDBE.....	45
Članak 158. ....	45
Članak 159. ....	45
Članak 160. ....	45
Članak 161. ....	45
Članak 162. ....	45
Članak 163. ....	45

Na osnovu Članka 32 Statuta JP HT d.d. Mostar, a u skladu sa Zakonom o komunikacijama (Službeni glasnik BiH broj 31/03); Pravilima Regulatorne agencije za komunikacije, Procedurom za vođenje slučajeva (Službeni glasnik BiH broj: 36/02); Dozvolom za javnog operatora fiksne telefonije, Općom dozvolom za pružanje Internet usluga, Dozvolom za pružanje GSM usluga, Dozvolu za pružanje pokretnih usluga na univerzalnim pokretnim telekomunikacijskim sustavima Nadzorni odbor donosi akt

# OPĆI UVJETI PRUŽANJA TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

## 1. OPĆE ODREDBE

### 1.1. Predmet reguliranja

#### Članak 1.

Općim uvjetima za pružanje telekomunikacijskih usluga (u daljem tekstu: Opći uvjeti), uređuju se uvjeti, rokovi, način i postupak pružanja telekomunikacijskih usluga (u daljem tekstu: TK usluge) i načela cjenovnog sustava za određivanje cijena telekomunikacijskih usluga, za korisnike Javnog poduzeća Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar (u daljem tekstu: JP HT Mostar), koji TK usluge koriste isključivo za svoje potrebe, u skladu s pozitivnim zakonskim i drugim propisima iz ovog područja.

Za operatore telekomunikacija, koji se bave pružanjem TK usluga trećim osobama, JP HT Mostar će sačiniti referentne ponude uvjeta korištenja TK usluga i/ili međupovezivanja, u skladu sa Zakonu o komunikacijama, pravilima Regulatorne agencije za komunikacije (u daljem tekstu: RAK) i ostalim pozitivnim zakonskim i drugim propisima iz ovog područja.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta je Cjenik TK usluga.

Na sve međusobne odnose između JP HT Mostara i korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se Zakon o komunikacijama (Službeni glasnik BiH, br. 31/03) kao i svi odgovarajući propisi BiH koji budu na snazi na dan zasnivanja pretplatničkog odnosa.

### 1.2. Pojmovi i značenje

#### Članak 2.

Pojmovi koji se koriste u ovim općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1. **Adresa:** ukupnost svih elemenata adresiranja koji se upotrebljavaju za određivanje odredišta telekomunikacijske veze;
2. **ADSL priključak** je asimetričan širokopojasni pristup telekomunikacijskoj mreži koji omogućuje stalan pristup Internetu;
3. **Autorizacija:** označava proces kojim se provjerava validnost svakog korisnika koji ostvari konekciju na bilo koji čvor TK mreže;
4. **Brojevi:** nizovi znamenki koji služe za adresiranje u telekomunikacijskim mrežama;
5. **Davatelj Internet usluga (Internet Service Provider):** davatelj usluga ovlašten od RAK-a za pružanje Internet usluga;
6. **Davatelj usluga (Service Provider):** Pravna osoba koja pruža javne telekomunikacijske usluge na tržištu koristeći se telekomunikacijskom mrežom;
7. **DNS (Domain Name System):** Usluga koja osigurava prijevod simboličkih adresa koje se sastoje od imena računala i domene u IP adresu i obratno;
8. **Dodjela brojeva i adresa:** Prijenos prava na uporabu brojeva i adresa, bez prijenosa vlasništva nad brojevima i adresama;
9. **Domena (Domain):** predstavlja jedinstveno ime kojim je na Internetu predstavljen korisnik ili grupa korisnika;
10. **EDGE (Enhanced Data Rates for Global Evolution):** Tehnologija za povećanje brzine prijenosa podataka u GSM mreži do 384 Kb/s.

11. **Elektromagnetska kompatibilnost:** Sposobnost naprave, uređaja ili sustava da djeluje zadovoljavajuće u svom elektromagnetskom okruženju te ne uzrokuje štetne elektromagnetske smetnje drugoj opremi ili sustavima u tom okruženju;
12. **GPRS (Global Packet Radio Service):** Tehnologija prijenosa podataka u GSM mreži koja koristi višestruke kanale i teorijski može omogućiti brzine prijenosa do 115 Kb/s.
13. **GSM mreža (GSM Network):** TK mreža određena GSM tehničkom specifikacijom, pri čemu GSM (Global System for Mobile Communication) označava TK sustav definiran kao Globalni sustav za mobilne komunikacije;
14. **HSPA (High Speed Packet Access):** 3.5 G tehnologija prijenosa podataka, nadogradnja postojeće UMTS infrastrukture, koja u odnosu na UMTS, nudi do osamnaest puta bržu podatkovnu vezu u primanju (download) i do tri puta bržu u slanju (upload).
15. **Imenik (Directory):** u vezi s javnom TK mrežom označava popis korisnika koji sadrži imena, adrese i telefonske brojeve;
16. **Internet:** je globalna mreža koja međusobno povezuje veliki skup različitih mreža putem zajedničkog protokola;
17. **IP adresa (IP Address):** jedinstvena adresa računala/uređaja duljine 32 ili 128 bita;
18. **ISDN (Integrated Services Digital Network):** označava digitalnu mrežu s integriranim uslugama;
19. **ISDN BRA (Basic Rate Access) priključak** označava osnovni ISDN pristup TK mreži s kapacitetom 2B+D pri čemu je B komunikacijski kanal kapaciteta 64kb/s, a D signalizacijski kanal kapaciteta 16 kb/s;
20. **ISDN PRA (Primar Rate Access) priključak** označava primarni ISDN pristup TK mreži kod kojeg korisnik ima na raspolaganju 10, 20 ili 30 komunikacijskih kanala kapaciteta 64 kb/s;
21. **Iznajmljeni TK vod (Leased Line):** označava cjelokupan prijenosni put, između završnih točaka TK mreže, koji osigurava transparentan prijenosni kapacitet bez mogućnosti prospajanja po zahtjevu;
22. **Javna nepokretna TK mreža (Public Fixed Telecommunication Network):** označava javnu TK mrežu koja se koristi, u cijelosti ili dijelom, za pružanje javnih TK usluga, između nepokretnih završnih točaka mreže.
23. **Javna pokretna TK mreža (Public Mobil Telecommunication Network):** označava javnu TK mrežu koja se koristi u cijelosti ili dijelom, za pružanje TK usluga između pokretnih završnih točaka mreže.
24. **Javna telefonska govornica** – označava telefon dostupan javnosti pri čemu se upotreba plaća telefonskom karticom, odnosno izravno operatoru kod javnih telefonskih govornica s posredovanjem;
25. **Javna telekomunikacijska usluga (Public Telecommunications Service):** označava TK uslugu koja je dostupna javnosti, na tržišnoj osnovi;
26. **Javna TK mreža (Public Telecommunications Network):** označava TK mrežu koja se u potpunosti ili uglavnom koristi za pružanje javnih TK usluga;
27. **Korisničko ime (Username)** – skup alfanumeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i znamenke) maksimalne duljine osam znakova, koji jednoznačno predstavljaju korisnika Internet usluga;
28. **Korisnik usluge (User):** označava fizičku ili pravnu osobu koja koristi ili zahtijeva javnu TK uslugu, bez obveznog potpisivanja ugovora sa JP HT Mostar;
29. **Lozinka (Password)** - skup alfanumeričkih znakova (slova engleskog alfabeta i znamenke), duljine 6-8 znakova, zajedno s korisničkim imenom služi za autorizaciju korisnika Internet usluga;
30. **Međunarodna TK usluga (International Telecommunications Service):** stavljanje na raspolaganje telekomunikacijskih kapaciteta između telekomunikacijskih središta ili postaja bilo koje prirode, koje su smještene ili pripadaju različitim državama;
31. **Međupovezivanje (Interconnection):** je vrsta pristupa koja se primjenjuje za fizičko i logičko povezivanje javnih mrežnih operatora u cilju omogućenja korisnicima jednog operatora da komuniciraju s korisnicima istog ili nekog drugog operatora, ili pristupaju uslugama koje pruža drugi operator;
32. **NTS usluge (Number Translation Services)** – označava usluge Inteligentne mreže kojim se pristupa putem negeografskih kôdova;
33. **Operator davatelj broja:** označava telekomunikacijskog operatora čijem broju je dodijeljena usluga prenosivosti broja;
34. **Operator primatelj broja:** označava telekomunikacijskog operatora kome je telefonski broj ustupljen od operatora davatelja broja, kroz uslugu prenosivosti broja;

35. **Operator telekomunikacija:** označava javna ili privatna tijela, kao i podružnice pod njihovim nadzorom, kojima je dodijeljena dozvola za uspostavljanje javne TK mreže, odnosno pružanje TK usluga;
36. **Polazni operator:** označava telekomunikacijskog operatora u čijoj javnoj TK mreži počinje uspostavljanje poziva prema biranom broju.
37. **Pre-paid usluga:** označava TK uslugu koju korisnik plaća unaprijed JP HT Mostaru. Za korištenje usluge ovog tipa nije potrebno zasnovati pretplatnički odnos;
38. **Pretplatnički uređaj:** označava TK opremu koju pretplatnik/korisnik osigurava u svrhu korištenja TK usluga;
39. **Pretplatnik (Subscriber):** označava bilo koju pravnu ili punoljetnu fizičku osobu koja je jedna od ugovornih strana s JP HT Mostar radi korištenja TK usluga;
40. **Pristupna brzina (Access Rate)** – označava maksimalan broj bita koje terminalna oprema na strani korisnika može slati (primati) u TK mrežu u jednoj sekundi vremena;
41. **Pristupna mreža (Access Network):** dio TK sustava koji osigurava pristup korisničke lokacije do najbližeg čvora JP HT Mostar;
42. **Propusni opseg (Bandwidth)** - maksimalan broj bita koji se mogu prenijeti u jednoj sekundi;
43. **RAK (Communications Reg. Agency):** označava Regulatornu agenciju za komunikacije u Bosni i Hercegovini;
44. **SIM kartica:** prenosivi modul za identifikaciju u vlasništvu JP HT Mostar kojim se omogućuje korištenje terminalne opreme u javnoj pokretnoj mreži JP HT Mostara, a među ostalim podacima u prvom redu sadrži podatke potrebne za identifikaciju korisnika usluga i terminalne opreme prilikom svakog uključivanja na mrežu;
45. **Tarifna zona:** označava mjeru dužine fizičkog i/ili virtualnog kanala između dvije korisničke lokacije. Primjenjuje se u domaćem i međunarodnom prometu pri fiksnom načinu pristupa mreži JP HT Mostar;
46. **Tehničko rješenje:** predstavlja uglavnom alternativnu ponudu JP HT Mostar na komercijalnoj osnovi u slučaju da je realizaciju redovne ponude nemoguće izvesti zbog nepostojanja tehničke mogućnosti. Primjenjuje se, gdje je primjereno, u slučaju kada bi zbog nemogućnosti realizacije redovne ponude HT Mostar korisnikov zahtjev za pružanje TK usluge bio odbijen;
47. **Telefonski priključak** označava analogni pristup telekomunikacijskoj mreži stalnim priključenjem na automatsku telefonsku centralu koji omogućuje uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, unutar opsega frekvencija od 300 do 3.400 Hz;
48. **Telekomunikacije:** odašiljanje, prijenos i prijem svake vrste signala putem telekomunikacijske mreže;
49. **Telekomunikacijska mreža (Telecommunications Network):** označava prijenosne sustave i u slučajevima na koje se to odnosi, opremu za komutiranje i usmjeravanje poziva, te druga sredstva koja omogućuju prijenos električnog signala putem žice, svjetlovodnih kabela, radijskim, ili bilo kojim drugim elektromagnetskim putem, uključujući ali se ne ograničavajući na satelitske mreže kao i fiksne i mobilne zemaljske mreže;
50. **Telekomunikacijska usluga (Telecommunications Services):** usluga prijenosa, odašiljanja i prijema znakova, signala, pisanog teksta, glasa ili govora, slika i zvukova ili priopćenja bilo koje prirode, koja se pruža žičanim, radijskim, svjetlovodnim ili drugim elektromagnetskim sustavom, uključujući i omogućenje upotrebe tih sustava, u cijelosti ili djelomično, davanjem u najam, prodajom ili na drugi način;
51. **Telekomunikacijska veza:** uspostavljena veza za prijenos, odašiljanje ili prijam znakova, signala, pisanog teksta, glasa ili govora, slike i zvukova ili priopćenja bilo koje prirode;
52. **Terminalna oprema (Terminal Device):** označava bilo koji vid TK opreme koju je neophodno osigurati na oba kraja odgovarajućeg medija za prijenos. Terminalnu opremu može osigurati JP HT Mostar i/ili korisnik;
53. **UMTS (Universal Mobile Telecommunication System):** je standard treće generacije mobilne telefonije (3G) koji omogućuje prijenos podataka teorijskim brzinama do 2 Mb/s, dok su realne brzine puno niže, do 384 kb/s.
54. **Usluga s dodanom vrijednosti (Value Added Services):** bilo koja usluga koja zahtijeva obradu podataka o telekomunikacijskom prometu ili podataka o lokaciji izvan opsega nužnog za komunikaciju putem telekomunikacijske mreže ili za obračun troškova;
55. **Virtualna privatna mreža (Virtual Private Network):** privatna mreža koja koristi dijelenu infrastrukturu davatelja usluge za povezivanje korisničkih lokacija osiguravajući privatnost i sigurnost podataka;
56. **Završna točka mreže (Network Termination Point):** označava odgovarajuću terminalnu opremu instaliranu na lokaciji najbližoj korisniku;

### 1.3. Osnovna načela pružanja TK usluga

#### Članak 3.

1. JP HT Mostar omogućuje korištenje javnih TK usluga, pridržavajući se principa transparentnosti, nediskriminacije i objektivnosti.
2. JP HT Mostar osigurava raspoloživost, sigurnost, kvalitetu i dostupnost TK usluga korisnicima, i stalno prilagođava svoje usluge novim tehnologijama i potrebama.
3. JP HT Mostar osigurava točnost i pouzdanost svih sustava, opreme, podataka ili procedura koje koristi za mjerenje ili praćenje pružanja TK usluga i za izračunavanje popratnih tarifa.
4. JP HT Mostar vrši obračun korištenja usluga na način koji nije u suprotnosti s principima lojalne konkurencije.
5. Cijene TK usluga, utvrđene Cjenikom telekomunikacijskih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu JP HT Mostar (u daljem tekstu: Cjenik), transparentne su i nediskriminirajuće.
6. Da bi olakšao pristup TK uslugama, JP HT Mostar uvažava posebne potrebe osoba s invaliditetom, u dogovoru sa specijaliziranim ustanovama.
7. JP HT Mostar osigurava korištenjem javne govorne telefonske usluge besplatan pristup hitnim službama.
8. JP HT Mostar osigurava uslugu davanja obavijesti (informacija) iz imenika telefonskih brojeva. JP HT Mostar je dužan prihvatiti zahtjev korisnika za tajnost informacija. JP HT Mostar redovito ažurira telefonski imenik i dužan je jednom u dvije godine izdati telefonski imenik korisnika.
9. JP HT Mostar osigurava stalno obavješćivanje o vrstama i uvjetima korištenja TK usluga. Svaka promjena u uvjetima ponude usluga mora se priopćiti korisnicima najmanje 30 dana prije njene primjene.
10. JP HT Mostar osigurava pomoć korisnicima svojih usluga putem prodajnih mjesta, pozivnog centra, web stranice, elektroničke pošte ili na drugi način.
11. JP HT Mostar će korisnike izvješćivati na jasan i prikladan način o telekomunikacijskim uslugama koje pruža, a osobito o načinu korištenja, cijenama usluga i uvjetima uz koje je opravdan prekid obavljanja tih usluga.
12. U promoviranju usluga koje pruža, JP HT Mostar će se pridržavati propisa iz ovog područja. Sadržaj oglasa ne smije vrijeđati ljudsko dostojanstvo niti kršiti osnovna ljudska, privredna, društvena i kulturna prava i slobode, niti sadržavati bilo kakvu izjavu ili vidljivi prikaz koji bi, neposredno ili posredno, izostavljanjem, nedorečenošću ili pretjerivanjem, dovodili korisnika usluga u zabludu.
13. JP HT Mostar poduzima nužne mjere za osiguranje zaštite privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni koje dobije od korisnika TK usluga.
14. Podaci i informacije koje dobije u obavljanju svoje djelatnosti JP HT Mostar će koristiti samo za svoje potrebe i u zakonom dopuštene svrhe.
15. Zaštita privatnosti i povjerljivosti informacija i poslovnih tajni unutar JP HT Mostar osigurava se dopuštanjem pristupa informacijama samo ovlaštenim službama i zaposlenicima.
16. Na temelju prethodne suglasnosti RAK, JP HT Mostar može privremeno ograničiti ili prekinuti pružanje telekomunikacijskih usluga na bilo kojem dijelu telekomunikacijske mreže ili isključiti vodove za međusobno povezivanje s drugim operatorima, ako je potrebno zbog očuvanja funkcionalne cjelovitosti telekomunikacijske mreže. U hitnim slučajevima, JP HT Mostar može ograničiti ili prekinuti pružanje telekomunikacijskih usluga, uz obvezu naknadnog izvješćivanja i pribavljanja suglasnosti od RAK.
17. U rješavanju zahtjeva i žalbi korisnika TK usluga primjenjuje se Zakon o upravnom postupku (Službene novine Federacije BiH, br. 2/98 i 48/99).
18. JP HT Mostar će ukloniti kvarove u svojoj telekomunikacijskoj mreži što je prije moguće.
19. JP HT Mostar na zahtjev RAK dostavlja obavješćenja o svakom značajnom prekidu TK veza, u razumnom roku.

## **1.4. Radno vrijeme**

### **Članak 4.**

Radno vrijeme organizacijskih jedinica JP HT Mostar, zaduženih za neposredni rad s korisnicima (prodajna mjesta) je minimalno 5 dana u tjednu (ponedjeljak - petak) od 8.00 do 16.00 sati.

Radno vrijeme rada tehničkih službi za otklanjanje kvarova je minimalno 6 dana u tjednu (ponedjeljak – subota) od 7.30 do 16.00 sati.

Radno vrijeme organizacijske jedinice JP HT Mostar, zadužene za informiranje korisnika i prijavu smetnji u pružanju/korištenju TK usluga je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Raspored radnog vremena iz stava 2. i 3. ovog Članka mora biti vidno istaknut na ulazu u prostoriju organizacijske jedinice i na šalteru. Ukoliko se radno vrijeme razlikuje od utvrđenog, mora biti i posebno istaknuto na odgovarajućem radnom mjestu.

## **1.5. Identifikacija korisnika**

### **Članak 5.**

U cilju dokazivanja identiteta osobe i/ili statusa korisnika JP HT Mostar prihvaća sljedeće identifikacijske dokumente izdane u Bosni i Hercegovini,

1. Za fizičke osobe:

Potvrdu o prebivalištu

i jedan od dokumenata:

Osobna karta

Putovnica

Vozačka dozvola

2. Za domaće pravne osobe zajedno:

Izvod iz sudskog registra

Uvjerenje o poreznoj registraciji s identifikacijskim brojem

Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke

3. Za strane fizičke osobe zajedno:

Putovnica matične države.

Prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili osobna karta stranca

4. Za strana predstavništva zajedno:

Dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa

Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke

5. Za korisnike pre-paid usluga jedan od:

Pre-paid certifikat

Ovjeren dokument JP HT Mostar o prijelazu s post-paid na pre-paid usluge.

## **1.6. Punomoć**

### **Članak 6.**

Korisnici TK usluga mogu zahtijevati pružanje TK usluga i preko opunomoćenika uz dostavljanje originala ili preslike punomoći ovjerene od strane ovlaštenog organa, koja sadrži ovlaštenje za poduzimanje svih radnji u svezi pretplatničkog odnosa, ili ovlaštenje za pojedine TK usluge, i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

Ako korisnik opozove punomoć, dužan je pismeno o tome izvjestiti JP HT Mostar na mjestu na kojem je punomoć pohranjena.

## **2. TK USLUGE KOJE PRUŽA JP HT MOSTAR**

### **Članak 7.**

TK usluge koje pruža JP HT Mostar dijele se na:

1. Usluge javne nepokretne TK mreže
2. Usluge javne pokretne TK mreže

### **2.1. Usluge javne nepokretne TK mreže JP HT Mostara**

#### **Članak 8.**

Usluge koje JP HT Mostar pruža u javnoj nepokretnoj TK mreži dijele se:

1. Osnovne usluge (Basic Services);
2. Dodatne usluge (Supplementary Services);
3. Usluge dodatne vrijednosti (Value Added Services);
4. Usluge posebne namjene (Specific Services).

#### **2.1.1. Osnovne usluge u javnoj nepokretnoj TK mreži JP HT Mostara**

##### **Članak 9.**

Osnovne usluge koje JP HT Mostar pruža u javnoj nepokretnoj TK mreži su:

1. Govorna telefonska usluga;
2. Najam TK vodova;
3. Pristup Internetu;
4. Pristup podatkovnoj mreži;
5. Hitni pozivi (Emergency)
6. Podrška korisnicima (Customer Care)

##### **2.1.1.1. Govorna telefonska usluga**

###### **Članak 10.**

Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, unutar frekvencijskog opsega od 300 do 3.400 Hz, putem javne TK mreže.

Govorna telefonska usluga ostvaruje se u automatskom prometu.

###### **Članak 11.**

Govorna telefonska usluga obavlja se unutar TK mreža JP HT Mostar, te prema drugim TK operatorima u domaćem i međunarodnom prometu.

###### **Članak 12.**

Vrste domaćeg prometa u javnoj nepokretnoj TK mreži su:

- Domaći promet unutar javne nepokretne TK mreže JP HT Mostar;
- Domaći promet prema javnoj pokretnoj TK mreži JP HT Mostar;
- Domaći promet prema ostalim javnim TK mrežama u BiH.

Domaći promet unutar javne nepokretne TK mreže biti:

- Županijski, koji se obavlja:  
Unutar županija – između općina u županiji;  
Unutar općine u županiji;
- Međužupanijski, koji se obavlja između županija.

Domaći promet prema ostalim javnim TK mrežama u BiH može biti:

- Županijski, koji se obavlja:  
Unutar županija – između općina u županiji;  
Unutar općine u županiji;
- Međužupanijski, koji se obavlja između županija.
- Promet prema ostalim javnim pokretnim TK mrežama u BiH

U Federaciji BiH administrativno područje županije telekomunikacijski odgovara mrežnoj skupini.

#### **Članak 13.**

Županijski promet obavlja se između različitih općina jedne županije biranjem samo pretplatničkog broja.

Međužupanijski i promet javnim pokretnim TK mrežama u BiH obavlja se biranjem kôda mrežne skupine u BiH, prema Planu brojeva za telefonske usluge u BiH.

#### **Članak 14.**

Vrste međunarodnog prometa su:

Međunarodni promet između korisnika JP HT Mostar i korisnika drugih TK operatora u drugim zemljama, posredstvom međunarodnih kapaciteta u BiH;  
Međunarodni promet između stranih TK operatora posredovanjem međunarodnih kapaciteta JP HT Mostar.

### **2.1.1.2. Najam vodova**

#### **Članak 15.**

Najam vodova predstavlja uslugu najma određene vrijednosti prijenosnog opsega kroz javnu TK mrežu JP HT Mostar u cilju uspostavljanja transparentne konekcije.

Jednim vodom se smatra cjelokupan prijenosni put definiran jedinstvenom oznakom između završnih točaka mreže bez obzira na broj dionica.

#### **Članak 16.**

Minimalni set vodova koje će JP HT Mostar ponuditi svojim korisnicima predstavljaju sljedeći kapaciteti:

**Analogni vod**, frekvencijskog opsega od 300 do 3.400 Hz, običnog i posebnog govorne kvalitete i to dvožično ili četverožično;

**Digitalni vod**, propusnog opsega  $n \times 64\text{kbit/s}$ ,  $2\text{Mbit/s}$  kanalizirano i  $2\text{Mbit/s}$  nekanalizirano.

### **2.1.1.3. Pristup Internetu**

#### **Članak 17.**

Pristup Internetu je fizička i/ili logička veza od korisničkog uređaja do najbližeg čvora TK mreže JP HT Mostara, u cilju osiguranja uvjeta za korištenje usluga Interneta.

## Članak 18.

Fizički i/ili logički pristup (analogni ili digitalni) mreži može biti:

**Pristup preko komutirane tk mreže** – podrazumijeva dodjelu pripadnih resursa TK mreže za vrijeme uporabe TK usluge.

**Pristup preko stalne veze** – podrazumijeva dodjelu pripadnih resursa TK mreže za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa

### 2.1.1.4. Pristup javnoj podatkovnoj mreži

## Članak 19.

Usluga pristupa javnoj podatkovnoj mreži omogućuje priključenje korisničke opreme u dvije ili više točaka s ciljem prijenosa podataka, dokumenata i drugih sadržaja, koristeći Internet protokol (IP).

### 2.1.1.5. Hitni pozivi

## Članak 20.

JP HT Mostar osigurava korisnicima besplatne telefonske pozive prema službama hitne pomoći, policije, vatrogasaca i ostalih hitnih službi na način koji određuje RAK.

### 2.1.1.6. Podrška korisnicima

## Članak 21.

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

## 2.1.2. Dodatne usluge

## Članak 22.

**Dodatne usluge** su usluge koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i ne mogu se koristiti bez osnovnih usluga, poredane prema abecednom redu, i to:

1. **Brojač na strani korisnika:** korisniku omogućuje prijenos tarifnih impulsa do korisničkog uređaja radi praćenja potrošnje za obavljene pozive;
2. **Čekanje u redu:** u slučaju zauzeća korisnika, svi novi pozivi dolaze u red za čekanje. Po završetku prethodno uspostavljene veze, automatski se uspostavlja veza s prvim u redu za čekanje;
3. **Detaljni izvještaj o pozivima:** omogućuje korisniku uz račun za korištenje TK usluga dobivanje podataka o svim ostvarenim pozivima za obračunsko razdoblje, u skladu s tehničkim mogućnostima TK mreže;
4. **Hvatanje zlonamjernih poziva – lovac (Malicious Call Termination - MCID):** pozvanom korisniku omogućuje biranjem određenog koda s njegove strane registriranje dolaznog poziva;
5. **Konferencijska veza tri sudionika (Three Party service – 3PTY):** korisniku usluge se omogućuje vezu s još 2 korisnika istovremeno;
6. **Ne uznemiravaj korisnika:** omogućuje korisniku sve dolazne pozive usmjeriti na govornu poruku "Ne uznemiravaj korisnika";

7. **Obavještenje o cijeni poziva (Advice of charge - AOC):** omogućuje korisniku na zaslonu korisničkog uređaja dobiti informaciju o cijeni razgovora i to po izboru korisnika, na početku, tijekom ili na kraju veze;
8. **PBX serija:** omogućuje korisniku povezivanje skupine svojih priključaka u jednu logičku cjelinu s definiranjem osnovnog broja, tako da se biranjem osnovnog broja, u slučaju njegovog zauzeća, poziv prosljeđuje prema bilo kojem slobodnom broju, dok i dalje ostaje mogućnost izravnih poziva prema svim priključcima uključujući i osnovni broj;
9. **Podadresiranje (Subaddressing – SUB):** omogućuje osim korisničkog broja, za terminalne uređaje koristiti i podadresu;
10. **Ponavljanje zadnjeg biranog broja:** omogućuje korisniku biranjem posebnog kôda ponavljanje zadnjeg biranog broja;
11. **Poslovna grupa (PG):** omogućuje funkcije kućne centrale za prostorno distribuirane završne točke mreže;
12. **Poziv bez biranja:** omogućuje korisniku ostvariti vezu bez biranja, podizanjem slušalice odmah, ili nakon 5 sekundi;
13. **Poziv na čekanju (Call Waiting - CW):** korisnik usluge čiji je razgovor u tijeku, može dobiti tonski signal kao obavijest o prispjeću novog poziva;
14. **Poziv u određeno vrijeme:** korisniku se omogućuje naručiti na svoj broj poziv u određeno vrijeme;
15. **Prijenos poziva na određeni broj (ETC):** Omogućuje korisniku izvršiti po javljanju na poziv prebacivanje poziva na drugi telefonski broj;
16. **Prenosivost terminala (TP):** korisniku se omogućuje premjesti korisnički uređaj od jednog do drugog mjesta priključenja unutar jednog ISDN BRA pristupa za vrijeme trajanja poziva;
17. **Korisnik je odsutan:** sve dolazne pozive korisnik može preusmjeriti na govornu poruku "Korisnik je odsutan";
18. **Preusmjeravanje poziva bezuvjetno (Call Forwarding Unconditional - CFU):** korisniku usluge se omogućuje bezuvjetno preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj;
19. **Preusmjeravanje poziva ako nema odgovora (Call Forwarding if No Reply - CFNR):** korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj ako nema odgovora pozvane strane;
20. **Preusmjeravanje poziva u slučaju zauzeća (Call Forwarding if Busy - CFB):** korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj u slučaju zauzetosti linije;
21. **Prikaz broja pozivatelja (Calling Line Identification Presentation - CLIP):** Ova usluga omogućuje prikaz broja s kojeg je upućen poziv uz uvjet da pozivatelj nema aktiviranu uslugu CLIR;
22. **Prikaz pozvanog broja (Connected Line Identification Presentation – COLP):** omogućuje korisniku koji poziva nakon uspostave veze na zaslonu korisničkog uređaja dobiti prikaz pozvanog broja;
23. **Prolazno biranje (Direct Dialing In, DDI):** omogućuje korisniku kućne centrale izravan pristup iz javne TK mreže do lokala kućne centrale, bez posredovanja operatora na kućnoj centrali;
24. **Signalizacija među korisnicima (User to User Signalisation - UUS):** Omogućuje ISDN korisniku razmijeniti pisane poruke putem D-signalizacijskog kanala s drugim ISDN korisnikom;
25. **Skraćeno biranje:** korisniku omogućuje korištenje kratkog pozivnog kôda umjesto punog pozivnog broja korisnika kojeg želi pozvati, uspostavi telefonsku vezu. Spisak telefonskih brojeva koje korisnik želi pozivati i spisak odgovarajućih kratkih pozivnih kodova određuje sam korisnik;
26. **Telefax G4:** omogućuje korisniku prijenos faksimila telefax uređajem grupe G4 putem ISDN pristupa u javnoj nepokretnoj TK mreži;
27. **Teletex:** omogućuje korisniku prijenos teletex informacija putem ISDN pristupa mreži;
28. **Videotex:** omogućuje korisniku prijenos videotex informacija putem ISDN pristupa mreži;
29. **Videotelefonija:** omogućuje korisniku prijenos slike i govora u realnom vremenu putem ISDN pristupa mreži;
30. **Višestruki korisnički broj (Multiple Subscriber Number, MSN):** omogućuje korisniku pridružiti više brojeva jednom ISDN BRA pristupu. MSN brojevi se mogu definirati za jedan ili više terminala povezanih na isti pristup. Svakom MSN broju mogu se dodijeliti različiti korisnički parametri, npr. različit skup usluga;
31. **Zabrana poziva (Call Barring):** omogućuje korisniku zabraniti pozive;

32. **Zabrana prikaza broja pozivatelja (Calling Line Identification Restriction - CLIR):** omogućuje zabranu prikaza broja pozivatelja na zaslonu korisničkog uređaju pozvanog korisnika;
33. **Zabrana prikaza pozvanog broja (Connected Line Identification Restriction – COLR):** omogućuje pozvanom korisniku zabranu prikaza vlastitog broja na zaslonu korisničkog uređaja korisnika koji ga poziva;
34. **Zadržavanje poziva (Call Hold):** korisnik usluge može zadržati tekući poziv, pa napraviti novi ili odgovoriti na drugi prispjeli poziv;
35. **Zatvorena skupina korisnika (Closed User Group - CUG):** omogućuje korisnicima formiranje skupine čiji članovi mogu međusobno komunicirati dok se slanjem i primanjem poziva s korisnicima izvan skupine može upravljati;
36. **Prenosivost telefonskog broja (Number Portability – NP):** omogućuje pretplatniku pri promjeni usluge, lokacije priključka ili davatelja govorne telefonske usluge, u javnoj nepokretnoj TK mreži zadržavanje postojećeg telefonskog broja:
  - za geografske brojeve unutar iste mjesne skupine;
  - za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.

### 2.1.3. Usluge s dodanom vrijednosti

#### Članak 23.

**Usluge s dodanom vrijednosti** su usluge koje unapređuju korištenje osnovnih usluga i/ili daju dodatnu vrijednost, u bilo kojem smislu, krajnjem korisniku.

#### Članak 24.

Usluge s dodanom vrijednosti su:

1. **Usluge govorne pošte (VMS):** omogućuju korisniku usluge da primi i/ili pošalje govornu ili faksimil poruku u slučajevima kada je korisnik usluge preusmjerio svoje pozive na sustav govornih poruka;
2. **Kratke pisane poruke (SMS):** omogućuju korisniku usluge da šalje i prima alfanumeričke tekstualne poruke dužine do 160 karaktera;
3. **Elektronička pošta (e-mail):** usluga razmjene elektroničkih dokumenata, slika, multimedijских i drugih datoteka između korisnika Internet mreže. Svakom korisniku usluge pristupa Internetu je osigurano slanje, primanje i preusmjeravanje elektroničkih poruka;
4. **Diskusijske grupe (News):** usluga koja omogućuje sudjelovanje u postojećim i predlaganje kreiranja novih Internet diskusijskih grupa;
5. **Web hosting:** usluga iznajmljivanja diskovnog prostora za smještanje web stranica korisnika usluge pristupa Internetu pod vlastitom domenom ili pod-domenom «tel.net.ba»;
6. **Najam dodatnog diskovnog prostora za web:** usluga najma dodatnog prostora na tvrdim diskovima web poslužitelja JP HT Mostar na zahtjev korisnika.
7. **Najam dodatnog diskovnog prostora za e-mail:** usluga najma dodatnog prostora na tvrdim diskovima e-mail poslužitelja JP HT Mostar na zahtjev korisnika.

### 2.1.4. Usluge posebne namjene

#### Članak 25.

**Usluge posebne namjene** su usluge namijenjene užem segmentu tržišta i/ili posjeduju određene specifičnosti, a to su:

1. **Statička IP adresa:** predstavlja trajno rezerviranu javnu IP adresu, koja se dodjeljuje korisniku prilikom svakog njegovog pristupa kroz komutaciju;
2. **Besplatni poziv (Freephone):** omogućuje poziv na određeni pristupni broj (0800 xxxxx) gdje krajnji korisnik može dobiti besplatne informacije putem javne TK mreže od strane korisnika na uslugu;
3. **Teleglasovanje (Televoting):** omogućuje korisniku na uslugu da organizira glasovanje putem javne TK mreže, uz podjelu prihoda s JP HT Mostar;

4. **Usluga posebne tarife (Premium Rate):** omogućuje korisniku na uslugu da pruža usluge raznih sadržaja putem javne TK mreže uz podjelu prihoda s JP HT Mostar;
5. **Iznajmljivanje i/ili prodaja korisničkih uređaja:** korisnik ima mogućnost da iznajmi i/ili kupi TK uređaj s ili bez odgovarajuće TK usluge.

## **Članak 26.**

JP HT Mostar može pored osnovnih i dodatnih usluga, usluga s dodanom vrijednosti i usluga posebne namjene pružati i sve nove usluge javne nepokretne TK mreže iz okvira svoje djelatnosti. Ukoliko se uvjeti pružanja novih usluga ne razlikuju od propisanih ovim Općim uvjetima, uvođenje nove TK usluge u ovom smislu, će se realizirati utvrđivanjem cijene važećim Cjenikom.

## **2.2. Usluge javne pokretne TK mreže JP HT Mostar**

### **Članak 27.**

Usluge koje JP HT Mostar pruža u javnoj pokretnoj TK mreži dijele se:

1. Osnovne usluge;
2. Dodatne usluge.

### **2.2.1. Osnovne usluge javne pokretne TK mreže JP HT Mostar**

#### **Članak 28.**

Osnovne usluge koje JP HT Mostar pruža u javnoj pokretnoj TK mreži su:

1. Govorna telefonska usluga;
2. Telefaks usluga;
3. Podatkovna usluga CSD
4. Podatkovna usluga GPRS/EDGE/UMTS/HSPA

#### **2.2.1.1. Govorna telefonska usluga**

#### **Članak 29.**

Govorna telefonska usluga predstavlja uslugu dvosmjernog prijenosa govora u realnom vremenu, unutar TK mreža JP HT Mostar, te prema drugim TK operatorima u domaćem i međunarodnom prometu.

#### **Članak 30.**

Vrste domaćeg prometa u javnoj pokretnoj mreži su:

Domaći promet unutar GSM mreže JP HT Mostar;  
Domaći promet prema fiksnoj mreži JP HT Mostar;  
Domaći promet prema drugim operatorima u BiH.

#### **Članak 31.**

Vrste međunarodnog prometa u javnoj pokretnoj mreži su:

Međunarodni promet između korisnika JP HT Mostar i korisnika drugih TK operatora u drugim zemljama, posredstvom međunarodnih kapaciteta u BiH;  
Međunarodni promet između stranih TK operatora posredovanjem međunarodnih kapaciteta JP HT Mostar.

### 2.2.1.2. Telefaks usluga

#### Članak 32.

Telefaks usluga omogućuje prijenos faksimila putem pokretne terminalne opreme unutar TK mreža JP HT Mostar, te prema drugim TK operatorima u domaćem i međunarodnom prometu.

### 2.2.1.3. Podatkovna usluga CSD

#### Članak 33.

Podatkovna usluga CSD omogućuje prijenos podataka komutacijom kanala brzinom 9,6 kb/s između pokretne terminalne opreme.

### 2.2.1.4. Podatkovna usluga GPRS/EDGE/UMTS/HSPA

#### Članak 34.

Podatkovna usluga GPRS/EDGE/UMTS/HSPA omogućuje prijenos podataka komutacijom paketa koristeći GPRS/EDGE/UMTS/HSPA tehnologiju između pokretne i druge terminalne opreme.

## 2.2.2. Dodatne usluge

#### Članak 35.

**Dodatne usluge** su usluge koje predstavljaju dopunu osnovnim uslugama i ne mogu se koristiti bez osnovnih usluga, poredane prema abecednom redu, i to:

1. **Izbor broja:** Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa novi korisnik može odabrati svoj pretplatnički broj od brojeva koji su dostupni na prodajnom mjestu;
2. **Prikaz broja pozivatelja (Calling Line Identification Presentation - CLIP):** Ova usluga omogućuje prikaz broja s kojeg je upućen poziv uz uvjet da pozivatelj nema aktiviranu uslugu CLIR;
3. **Poziv na čekanju (Call Waiting - CW):** korisnik usluge čiji je razgovor u toku, može dobiti tonski signal kao obavještenje o prispjecu novog poziva;
4. **Zadržavanje poziva (Call Hold):** korisnik usluge može zadržati tekući poziv, pa napraviti novi ili odgovoriti na drugi prispjeli poziv;
5. **Konferencijska veza:** korisniku usluge se omogućuje ostvariti vezu s najviše 5 korisnika javne pokretne ili nepokretne TK mreže istovremeno;
6. **Zabrana svih dolaznih poziva (All Incoming Call Barring):** omogućuje korisniku da zabrani sve dolazne pozive;
7. **Zabrana svih odlaznih poziva (All Outgoing Call Barring):** omogućuje korisniku da zabrani sve odlazne pozive;
8. **Zabrana prikaza broja pozivatelja (Calling Line Identification Restriction - CLIR):** omogućuje zabranu prikaza broja pozivatelja na zaslonu korisničkog uređaju pozvanog korisnika;
9. **„Tko-je-zvao“:** Ova usluga omogućuje korisniku primanje besplatnih SMS poruka s informacijama o propuštenim pozivima;
10. **Cell Name Info:** omogućuje svim korisnicima da na zaslonu korisničkog uređaja vide naziv bazne stanice koja pokriva područje u kojem se nalaze;
11. **Govorna pošta:** omogućuje korištenje osobnog pretinca za spremanje govornih poruka.
12. **SMS poruke (Short Message Service):** omogućuje korisniku usluge da šalje i prima alfanumeričke tekstualne poruke dužine do 160 karaktera;
13. **Preusmjeravanje poziva bezuvjetno (Call Forwarding Unconditional - CFU):** korisniku usluge se omogućuje bezuvjetno preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj;
14. **Preusmjeravanje poziva ako nema odgovora (Call Forwarding if No Reply - CFNR):** korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj ako nema odgovora pozvane strane;
15. **Preusmjeravanje poziva u slučaju zauzeća (Call Forwarding if Busy - CFB):** korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj u slučaju zauzetosti linije;

16. **Preusmjeravanje poziva u slučaju izvan područja pokrivanja ili isključenja (Call Forwarding if Out of Reach):** korisniku usluge se omogućuje preusmjeravanje dolaznih poziva na drugi broj ako je korisnik izvan područja pokrivanja javne pokretne TK mreže ili ako je korisnički uređaj isključen.
17. **MMS poruke (Multimedia Messaging Service):** omogućuje korisniku usluge slanje i primanje multimedijalnih poruka (tekst, fotografija, glazbe i video zapisa) veličine do 100 kB.
18. **Zabrana odlaznih međunarodnih poziva (Barring of Outgoing International calls):** korisniku usluge se omogućuje ostvariti pozive samo u svojoj ili posjećenoj javnoj pokretnoj TK mreži i javnim nepokretnim TK mrežama zemlje u kojoj se trenutno nalazi.
19. **Zabrana odlaznih međunarodnih poziva osim u domicilnu mrežu (Barring all Outgoing International Calls Except to the Home Country):** korisniku usluge se omogućuje zabraniti sve pozive izuzev poziva u svojoj ili posjećenoj javnoj pokretnoj TK mreži i javnim nepokretnim TK mrežama zemlje u kojoj se trenutno nalazi, i pozive prema svojoj javnoj pokretnoj TK mreži i javnim nepokretnim TK mrežama svoje zemlje.
20. **Zabrana svih dolaznih roaminga poziva (Barring All Incoming Calls if Roaming):** Korisnik u stranoj mreži izborom ove usluge može onemogućiti sve dolazne pozive.
21. **Detaljni izvještaj o pozivima:** omogućuje korisniku da uz račun za korištenje TK usluga dobije podatke o svim ostvarenim pozivima za obračunski period, u skladu sa tehničkim mogućnostima TK mreže;
22. **Prenosivost telefonskog broja (Number Portability – NP):** omogućuje pretplatniku pri promjeni davatelja govorne telefonske usluge u javnoj pokretnoj TK mreži zadržavanje postojećeg telefonskog broja.

## Članak 36

JP HT Mostar može pored osnovnih i dodatnih usluga, pružati i sve nove usluge javne pokretne TK mreže iz okvira svoje djelatnosti. Ukoliko se uvjeti pružanja novih usluga ne razlikuju od propisanih ovim Općim uvjetima, uvođenje nove TK usluge u ovom smislu, će se realizirati utvrđivanjem cijene važećim Cjenikom.

## **3. CIJENE TK USLUGA**

### **3.1. Opće odredbe**

#### **Članak 37.**

Cijene TK usluga JP HT Mostar utvrđuje Cjenikom.

Ovisno o vrsti telekomunikacijske usluge, korisnik plaća cijenu pristupa usluzi, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate, cijenu naknade, cijenu najma i cijenu ostvarenog TK prometa.

Određenoj kategoriji korisnika terminalna oprema se može dati na korištenje bez naknade.

Ovisno o vrsti telekomunikacijske usluge cijena TK usluge plaća se prije, tijekom ili nakon pružanja TK usluge.

Korisnik plaća cijenu TK usluge, ovisno o mjestu korištenja i vrsti TK usluge (po iznosu, vremenskoj dinamici, količini prenesenih podataka, sadržaju podataka i slično).

Prilikom zasnivanja korisničkog odnosa strani državljani su obvezni uplatiti utvrđeni iznos depozita, u skladu s Cjenikom.

Obračunsko razdoblje za korištenje usluga JP HT Mostar je jedan kalendarski mjesec, osim ako nije ugovorom, u skladu s ovim Općim uvjetima, drugačije utvrđeno.

#### **Članak 38.**

U postupku donošenja cijena TK usluga, JP HT Mostar pribavlja potrebne suglasnosti u skladu s pozitivnim zakonskim propisima. Korisnici TK usluga će biti informirani o promjeni postojećih ili utvrđivanju cijena novih TK usluga, 30 dana prije primjene.

#### **Članak 39.**

JP HT Mostar kao operator telekomunikacija sa značajnom tržišnom snagom, pribavlja od RAK suglasnost na:

1. cijene za govorne telefonske usluge,
2. cijene za najam voda.

#### **Članak 40.**

Cijene TK usluga u cjeniku se zasnivaju na troškovima uspostavljanja komunikacije, održavanja i upravljanja TK mrežom.

JP HT Mostar Cjenikom određuje Tarifni sustav za prodaju TK usluga, koji utvrđuje principe i kriterije za određivanje cijene TK usluge.

#### **Članak 41.**

Cijene TK usluga utvrđene Cjenikom su javne. Obveza JP HT Mostar je Cjenik učiniti dostupnim korisnicima TK usluga u skladu sa zakonom.

#### **Članak 42.**

JP HT Mostar može uvesti, promijeniti ili ukinuti tarifne modele, odnosno uvjete njihovog pružanja, uz prethodnu obavijest korisniku.

#### **Članak 43.**

U cilju optimalnog iskorištenja raspoloživih TK resursa, povećanja prometa i broja korisnika, JP HT Mostar može utvrditi određene popuste na cijenu TK usluge, koji se odobravaju na osnovu vremena korištenja (razdoblje dana, tjedna, vrijeme državnih praznika), na osnovu količine i slično.

Posebne pogodnosti (popusti u cijeni pretplate i prometa za određene kategorije korisnika) koje JP HT Mostar dodijeli tijekom trajanja korisničkog odnosa, u skladu s Cjenikom, ne mogu se zamijeniti za novac.

## **Članak 44.**

JP HT Mostar na osnovu ugovora s drugim telekomunikacijskim operatorima, utvrđuje principe i modalitete plaćanja za odgovarajuće veze i opremu koju zajednički upotrebljavaju.

JP HT Mostar je dužan osigurati obračun međunarodnih usluga u skladu s međunarodnim preporukama.

### **3.2. Priključna pristojba**

#### **Članak 45.**

Priključna pristojba (Activation Fee) je jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika za stvorenu mogućnost pristupa na javnu TK mrežu.

### **3.3. Pretplata i naknada**

#### **Članak 46.**

Pretplata (Monthly Subscription) je mjesečni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika za stavljanje resursa javne TK mreže na raspolaganje korisnicima, bez obzira na to da li je koriste ili ne.

U javnoj nepokretnoj TK mreži pretplata se plaća mjesečno unaprijed, a u javnoj pokretnoj TK mreži pretplata se plaća mjesečno unatrag, osim ako je ugovorom, u skladu s ovim Općim uvjetima drugačije utvrđeno.

Pri zasnivanju pretplatničkog odnosa pretplata se naplaćuje počevši od dana realizacije Zahtjeva.

U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, pretplata se naplaćuje do dana isključenja terminalne opreme, osim ako nije ugovorom, u skladu s ovim Općim uvjetima, drugačije utvrđeno.

Mjesečna naknada/minimalna mjesečna potrošnja (Monthly Usage) je iznos novca koji se obračunava za korištenje usluge u prethodnom obračunskom razdoblju, a proporcionalni broju dana korištenja iste.

### **3.4. Cijena govorne telefonske usluge u javnoj nepokretnoj TK mreži**

#### **Članak 47.**

Cijena poziva u javnoj nepokretnoj TK mreži, ovisno o vrsti prometa i/ili usluge, određuje se prema trajanju veze, vremenu u danu kada se obavlja, zonskoj udaljenosti ili fiksno po pozivu.

Cijena telefonskih poziva unutar mrežne skupine određuje se na osnovu trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora ili fiksno po pozivu.

Cijena telefonskih poziva prema drugim mrežnim skupinama određuje se na osnovu trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora ili fiksno po pozivu.

Cijena telefonskih poziva prema javnim pokretnim mrežama u BiH određuje se na osnovu trajanja razgovora i vremenskog perioda obavljenog razgovora ili fiksno po pozivu.

Cijena telefonskih poziva radi korištenja usluga s dodijeljenim kratkim ili negeografskim brojem određuje se na osnovu trajanja veze i/ili fiksno prema vrsti ostvarene usluge.

Cijena međunarodnih telefonskih poziva određuje se na osnovu trajanja razgovora i zonske udaljenosti ili fiksno po pozivu.

Obračun usluga u javnoj nepokretnoj TK mreži se zasniva na obradi registriranih zapisa trajanja veze iz podataka o ostvarenim pozivima. Zaduženje počinje s trenutkom uspostavljanja veze, a završava s prekidom veze.

### **3.5. Cijena govorne telefonske usluge u javnoj pokretnoj TK mreži**

#### **Članak 48.**

Cijena poziva u GSM mreži, u domaćem prometu, određuje se u zavisnosti od duljine trajanja veze, vremenskom razdoblju kada se obavlja ili fiksno po pozivu.

Cijena poziva u GSM mreži, u međunarodnom prometu određuje se prema dužini trajanja veze, vremenskom razdoblju kada se obavlja i zonskoj udaljenosti.

Cijena poziva prema uslugama putem dodijeljenih negeografskih i kratkih kodova određuje se na osnovu dužine trajanja razgovora i/ili fiksnim iznosom po ostvarenom pozivu.

### **3.6. Plaćanje roaming prometa**

#### **Članak 49.**

Roaming je usluga koja omogućava korištenje SIM kartice u mrežama drugih GSM operatora s kojima JP HT Mostar ima komercijalizirane roaming ugovore.

Korisnik koji koristi usluge drugog GSM operatora plaća poziv koji mu je prosljeđen iz GSM mreže JP HT Mostar, u skladu s Cjenikom.

Cijena odlaznog prometa za pretplatnika GSM mreže JP HT Mostar, koji koristi uslugu roaming-a, utvrđena je cjenikom GSM operatora u čijoj mreži se korisnik nalazi.

Korisnik plaća cijenu korištenja usluga drugog GSM operatora, uvećanu za iznos cijene međuoperatorskog obračuna i naplate.

### **3.7. Cijena iznajmljivanja voda**

#### **Članak 50.**

Cijena uspostavljanja i korištenje iznajmljenih TK vodova sastoji se od:

Priključne pristojbe;

Periodične pretplate ili naknade za korištenje iznajmljenog TK voda;

Najma terminalne opreme, ako se korisnik opredijelio da koristi terminalnu opremu JP HT Mostar, i ako ne spada u određenu kategoriju korisnika (Članak 35., stavak 3.).

### **3.8. Cijena pristupa Internetu**

#### **Članak 51.**

Cijena korištenja Interneta komutiranim pristupom preko određenog pozivnog broja određuje se prema trajanju veze, vremenskom razdoblju kada se obavlja i ne ovisi o lokaciji s koje se pristup ostvaruje.

Cijena korištenja ADSL usluge određuje se prema brzini pristupa i/ili količini prenesenih podataka.

Cijena korištenja Internet usluge stalnom vezom određuje se na osnovu zakupljenog propusnog opsega.

### **3.9. Cijena pristupa virtualnoj privatnoj mreži (VPN)**

#### **Članak 52.**

Cijena uspostavljanja i korištenje pristupa privatnoj mreži sastoji se od:

Priključne pristojbe;

Periodične pretplate ili naknade za korištenje pristupa privatnoj mreži i terminalne opreme.

## **4. ODNOSI S KORISNICIMA**

### **4.1. Kvaliteta usluga**

#### **Članak 53.**

JP HT Mostar pruža TK usluge u skladu s važećim normama Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI), normama Europskog odbora za normizaciju / Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CEN/CENLEC), te odlukama, preporukama i drugim propisima RAK-a i Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) osigurava odgovarajuću kvalitetu u tom smislu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

#### **Članak 54.**

JP HT Mostar je dužan na odgovarajući način pravovremeno obavještavati korisnike o poremećaju u pružanju TK usluga i poduzeti sve potrebne mjere u cilju sprečavanja ponavljanja i skraćivanja trajanja poremećaja.

#### **Članak 55.**

U slučaju prekida pružanja TK usluga, JP HT Mostar poduzima potrebne mjere za njihovo ponovno uspostavljanje u najkraćem mogućem roku.

#### **Članak 56.**

Terminalna oprema koja se priključuje na TK mrežu mora zadovoljiti tehničke uvjete, suglasno standardima važećim na području BiH iz ovog područja, kao i:

1. Zahtjeve za zaštitu zdravlja i sigurnosti korisnika i svih drugih osoba;
2. Zahtjeve zaštite u vezi s elektromagnetnom kompatibilnošću;
3. Ekološke zahtjeve u skladu s važećim međunarodnim i državnim ekološkim odredbama i praksama.

#### **Članak 57.**

JP HT Mostar će u normalnim uvjetima otkloniti tehničku smetnju u pružanju osnovnih usluga do završne točke mreže, u roku 24 sata od trenutka prijave, ukoliko priroda tehničke smetnje to dozvoljava.

#### **Članak 58.**

Korisnicima kojima je uvjet iz prethodnog članka neprihvatljivo dug, JP HT Mostar može ponuditi ugovor o razini kvalitete (Service Level Agreement).

### **4.2. Zahtjevi**

#### **Članak 59.**

Zahtjevi korisnika TK usluga ili trećih osoba koji se podnose JP HT Mostar, mogu biti:

1. Zahtjevi za pružanje usluge;
2. Zahtjevi za promjenu u korisničkom odnosu;
3. Zahtjevi za korekciju osporavanog iznosa računa – prigovori na račun;
4. Zahtjevi za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge;
5. Zahtjevi za otklanjanje smetnje u korištenju usluga;
6. Zahtjev za naknadu štete;
7. Ostali zahtjevi koji se odnose na pružanje usluga.

#### **Članak 60.**

U općim uvjetima posebno se definiraju specifične odredbe za podnošenje i realiziranje zahtjeva za pružanje TK usluga i zahtjeva za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge.

#### **Članak 61.**

Za rješavanje zahtjeva iz Članka 60. Općih uvjeta zadužene su unutarnje organizacijske cjeline JP HT Mostar u čijem je djelokrugu rješavanje zahtjeva u skladu s Pravilnikom o radu JP HT Mostar (u daljem tekstu: prvostupanjski organ).

Prvostupanjski organ o zahtjevu odlučuje pismenom odlukom, rješenjem, odnosno drugim pismenim aktom.

Ako prvostupanjski organ usvoji zahtjev (Članak 59. stavak 1.,2. i 5.) i pristupi njegovoj realizaciji, tada se ne donosi pismeni akt u smislu prethodne stavke.

Pojedinačni rok za rješavanje zahtjeva određen je u općim uvjetima i ukoliko ne postoje razlozi za odgađanje, ne može biti duži od 30 dana, osim u naročito složenim slučajevima, kada se postupak mora okončati u roku od 60 dana.

#### **Članak 62.**

Zahtjev čija je realizacija vezana za određeni datum podnosi se 15 dana prije traženog datuma realizacije.

Zahtjev za korekciju osporavanog iznosa računa, odnosno prigovor na račun, podnosi se do kraja tekućeg mjeseca za račun iz prethodnog mjeseca.

Zahtjev za korekciju iznosa računa zbog degradacije kvalitete pružene usluge podnosi se u roku dogovorenom u ugovoru.

Zahtjev za naknadu štete podnosi se u roku do 15 dana od dana nastanka osnove potraživanja.

Zahtjev čiji je predmet otklanjanje nastale smetnje u korištenju usluge podnosi se u trenutku postojanja razloga za podnošenje zahtjeva.

Iznimno, zahtjevi navedeni u prve četiri stavke ovog članka, podneseni poslije utvrđenih rokova, razmatrat će se ako korisnik dokaže da u navedenom roku iz opravdanih razloga nije uspio podnijeti zahtjev.

Opravdanost zahtjeva iz prethodne stavke ocjenjivat će prvostupanjski organ u svakom pojedinom slučaju.

### **4.3. Podnošenje zahtjeva za pružanje usluge**

#### **Članak 63.**

Zahtjev za pružanje TK usluge (u daljem tekstu: Zahtjev) korisnik podnosi pismenim putem na važećem obrascu JP HT Mostar, ili drugim kanalom komunikacije, ukoliko JP HT Mostar stvori takvu mogućnost, uz neophodnu identifikaciju u skladu s ovim općim uvjetima.

#### **Članak 64.**

Korisnik koji podnosi Zahtjev u Zahtjevu se opredjeljuje za vrstu TK usluge koju želi koristiti, posebne uvjete korištenja i održavanja, trajanje korisničkog odnosa, tarifne modele, i sl..

#### **Članak 65.**

Prilikom podnošenja Zahtjeva, Korisnik je dužan priložiti kopije identifikacijskih isprava, suglasno ovim Općim uvjetima, uz prezentaciju originalne isprave na uvid.

#### **Članak 66.**

Ako JP HT Mostar posumnja u ispravnost identifikacijskog dokumenta ili u zakonitost njegovog posjedovanja, može odgoditi izvršenje radnje za koju je bilo potrebno dokazivanje identiteta, do nesumnjivog utvrđivanja identiteta, a najdalje 7 dana.

#### **Članak 67.**

Korisnik je suglasan da JP HT Mostar može kod nadležnih javnih organa, u smislu pozitivnih zakonskih propisa, provjeriti identitet i osobne podatke korisnika, njegovu platežnu sposobnost, kao i podatke o odabranom načinu plaćanja usluga

#### **Članak 68.**

Korisnik za novu ili neku od promjena na već korištenim TK uslugama, dužan je izmiriti sve dospjele obveze prema JP HT Mostar.

#### **Članak 69.**

Korisnik je dužan obavijestiti JP HT Mostar o bilo kakvim promjenama identifikacijskih podataka najkasnije 10 dana od datuma nastanka promjene. Ako korisnik to ne učini, JP HT Mostar će smatrati da je dostava svih pismenih dokumenata korisniku izvršena uredno.

#### **Članak 70.**

Na zahtjev korisnika JP HT Mostar će dostaviti pismenu ponudu tehničkog rješenja za pružanje TK usluge na komercijalnoj osnovi, s obrazloženjem.

Zahtjev za pružanje TK usluge, za čiju je realizaciju, u skladu s prethodnim stavom, ponuđeno tehničko rješenje, smatrat će se prihvaćenim od trenutka kada korisnik potpiše predračun troškova.

#### **Članak 71.**

JP HT Mostar se očituje o zahtjevu odmah ili najkasnije u roku od 7 radnih dana od prijema zahtjeva, a pri tome može:

1. prihvatiti zahtjev, što podrazumijeva pristupanje realizaciji zahtjeva;
2. odbiti zahtjev odlukom, koja sadrži pravnu pouku, odnosno, gdje je to primjereno, usmeno, uz obrazloženje korisniku, ukoliko:
  - a. ne postoji tehnička mogućnost, ili korisnik nije prihvatio ponuđeno tehničko rješenje;
  - b. ako Korisnik ne osigura uvjete za priključenje terminalne opreme, ukoliko takva obveza u odnosu na prirodu TK usluga postoji;
  - c. ako je podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, odnosno osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjanog odobrenja zakonskog zastupnika;
  - d. ako postoji osnovana sumnja da su podatci o identitetu odnosno pravnoj sposobnosti korisnika, njegovoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu zastupanja, netočni ili neistiniti;
  - e. ako je protiv korisnika pokrenut stečajni ili neki drugi sličan postupak ili ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako prema razumnoj procjeni HT Mostara korisnik ima neke druge poteškoće u pogledu svoga poslovanja ili ispunjenja obveza prema vjerovnicima;
  - f. ako postoji osnovana sumnja da korisnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od telekomunikacijskih usluga koju pruža JP HT Mostar ili ako omogućuje trećoj osobi zloupotrebu tih usluga ili ako je korisnik zatajio ili nije prijavio zloupotrebu tih usluga od strane trećih osoba;
  - g. ako postoji osnovana sumnja da će usluge JP HT Mostara temeljem Zahtjeva biti korištene od strane treće osobe u pogledu koje postoje prije navedeni razlozi za odbijanje Zahtjeva;
  - h. ako korisnik na zahtjev JP HT Mostara ne pruži na uvid sve podatke potrebne za zasnivanje pretplatničkog odnosa sukladno ovim Općim uvjetima;
  - i. ako korisnik na zahtjev JP HT Mostar ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja (npr. uplata pologa, bankovna garancija i sl.);
  - j. ako ne izmiri dugovanje u skladu s Člankom 68. ovih Općih uvjeta.
  - k. i iz drugih razloga, sukladno ovim općim uvjetima.

### **4.4. Realiziranje zahtjeva**

#### **Članak 72.**

Nakon prihvaćanja, JP HT Mostar će realizirati zahtjev priključenjem terminalne opreme, i/ili aktiviranjem zahtijevane TK usluge, u roku utvrđenom u posebnim odredbama za pojedine usluge.

Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu, odnosno omogućavanju korisniku korištenje usluge od strane JP HT Mostar, ovisno o specifičnosti svake pojedine usluge navedene u specifikaciji usluge iz cjenika JP HT Mostar.

Korisnik je dužan osigurati ispravnu kućnu telekomunikacijsku instalaciju i/ili nabaviti korisnički uređaj koji zadovoljava propisane tehničke uvjete za priključenje.

JP HT Mostar zadržava pravo izbora vrste ugovora u skladu sa zakonom.

Ukoliko JP HT Mostar promijeni uvjete poslovanja i cijene TK usluga, što za posljedicu ima promjene bitnih elemenata ugovora, korisnik ima pravo raskinuti ugovor u roku od četiri (4) tjedna od objavljivanja promjene.

## **4.5. Zasnivanje i trajanje korisničkog odnosa**

### **4.5.1. Zasnivanje i trajanje korisničkog odnosa za usluge javne nepokretne TK mreže HT Mostara**

#### **Članak 73.**

Korisnički odnos između JP HT Mostar i korisnika smatra se zasnovanim u trenutku aktivacije usluge, kada počinju teći prava i obveze.

Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između JP HT Mostara i Korisnika započinju aktivacijom usluge, te se od tog trenutka smatra da je Ugovor za zasnivanje pretplatničkog odnosa počinje primjenjivati.

#### **Članak 74.**

Korisnički odnos se u pravilu zasniva na neodređeno vrijeme.

Korisnički odnos na određeno vrijeme zasniva se na vrijeme utvrđeno u posebnim uvjetima za pojedine TK usluge.

Ako je Korisnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Korisničkog ugovora), u okviru posebne ponude JP HT Mostara, sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora, sukladno stavku 2. ovog članka, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine Korisnički ugovor (odgovarajuće izmjene i dopune Korisničkog ugovora), ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Korisničkog ugovora (odgovarajuće izmjene i dopune Korisničkog ugovora) prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan platiti mjesečnu naknadu/minimalnu mjesečnu potrošnju za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora ili drugu odgovarajuću naknadu sukladno Cjeniku JP HT Mostara.

Ukoliko korisnički odnos na neodređeno vrijeme, sukladno ovim općim uvjetima, prestane prije isteka roka od 90 dana od dana zasnivanja korisničkog odnosa, korisnik je dužan izmiriti iznos pretplate za period od 90 dana.

#### **Članak 75.**

U slučaju posebnih ponuda (promotivna prodaja, kreditiranje korisnika i slično) JP HT Mostar može utvrditi rokove obveznog trajanja korisničkog odnosa za pojedine TK usluge.

#### **Članak 76.**

Ako tijekom roka obveznog trajanja korisničkog odnosa korisnik prihvati dodatnu posebnu ponudu, sljedeće razdoblje obveznog trajanja korisničkog odnosa počinje teći tek nakon isteka već utvrđenog roka obveznog trajanja korisničkog odnosa.

Ako korisnik zatraži prestanak korisničkog odnosa s utvrđenim obveznim rokom trajanja, dužan je izmiriti sve dospjele odnosno stvorene obveze prema JP HT Mostar.

Pod dospjelom, odnosno stvorenom obvezom u slučaju obveznog trajanja korisničkog odnosa, u smislu prethodnog stava, smatra se ukupna obveza koju je korisnik bio dužan platiti do isteka roka obveznog trajanja korisničkog odnosa.

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

##### **Članak 77.**

JP HT Mostar će prihvatiti Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa ako se ispune sljedeći uvjeti:

- a) da je Podnositelj platio naknadu za priključenje;
- b) da ne postoje zapreke za priključenje koje su predviđene ovim Općim uvjetima.

Prava i obaveze iz pretplatničkog odnosa između JP HT Mostara i Podnositelja započinju u trenutku uključenja SIM kartice koju je JP HT Mostar dodijelio Podnositelju (priključenje pretplatničke terminalne opreme na GSM mrežu) te se od tog trenutka Ugovor za zasnivanje pretplatničkog odnosa počinje primjenjivati.

##### **Članak 78.**

Kod zasnivanja pretplatničkog odnosa korisnik obvezno odabire tarifu, a obvezno razdoblje trajanja pretplatničkog Ugovora za odabranu tarifu je 3 mjeseca.

Rok obveznog trajanja pretplatničkog odnosa ne odnosi se na već postojećeg pretplatnika kojemu su protekla 3 mjeseca, a koji želi promijeniti tarifu.

U slučaju raskida pretplatničkog odnosa prije isteka obveznog razdoblja trajanja Ugovora od 3 mjeseca, pretplatnik je dužan platiti proporcionalno preostale iznose mjesečne pretplate ili minimalne mjesečne potrošnje tarife za cjelokupno ugovoreno razdoblje obračunsko razdoblje.

#### **4.6. Prijenos korisničkog odnosa, promjena u nazivu, promjena broja i preseljenje terminalne opreme**

##### **Članak 79.**

Pod prijenosom korisničkog odnosa podrazumijeva se prijenos prava i obveza iz ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa na treću osobu. Prijenos se vrši na temelju predočenja odgovarajuće dokumentacije.

Prijenos korisničkog odnosa realizirat će se prestankom korisničkog odnosa starog korisnika i zaključivanjem ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa s novim korisnikom.

Korisnik može korisnički odnos prenijeti na drugu pravnu ili fizičku osobu ako novi korisnik nastavi upotrebljavati postojeću terminalnu opremu u javnoj nepokretnoj telefonskoj mreži na istoj lokaciji.

Prijenos korisničkog odnosa u GSM mreži može se izvršiti na zahtjev korisnika ukoliko novi korisnik nastavi koristiti istu SIM karticu.

Prijenos korisničkog odnosa u javnoj nepokretnoj TK mreži, s pravne na fizičku osobu će biti prihvaćen, pod uvjetom da novi korisnik – fizička osoba, ne vrši lažnu kategorizacija priključka (korištenje TK usluge od strane fizičkog lica u svrhu obavljanja djelatnosti pravnog lica).

JP HT Mostar će izvršiti prijenos korisničkog odnosa korisnika i u slučaju smrti korisnika, razvoda braka ili iz drugih razloga koji dovode do trajnog iseljenja iz stana u kome se nalazi korisnički uređaj, kada članovi obiteljskog kućanstva sporazumno odrede osobu koja postaje novi korisnik, pod uvjetom da raniji korisnik u roku od 3 mjeseca nije zatražio preseljenje.

Pod članom obiteljskog kućanstva, u smislu ovih općih uvjeta, podrazumijevaju se: supružnici, odnosno izvanbračni supružnici, dijete (bračno, izvanbračno, usvojeno, pastinak i dijete bez roditelja uzeto na izdržavanje), otac, majka, očuh, maćeha, usvojitelj, djed i baka (po ocu i majci), braća i sestre.

##### **Članak 80.**

Pod promjenom imena korisnika podrazumijeva se promjena imena, prezimena, naziva pravne osobe i slično, čija posljedica nije promjena osobe korisnika.

Promjena imena korisnika će se realizirati promjenom u bazi podataka, bez zaključivanja ugovora, uz potpisivanje dodatnih obrazaca.

#### **Članak 81.**

JP HT Mostar može jednom u godini na zahtjev korisnika, ako postoje tehničke mogućnosti, dopustiti promjenu vrste priključka na javnu telefonsku mrežu (analogni telefonski u ISDN i obratno), uz doplatu eventualne razlike u priključnoj pristojbi, ako Cjenikom nije drugačije rečeno.

### **4.7. Promjena numeracije**

#### **Članak 82.**

JP HT Mostar zadržava pravo promjene pojedinačne numeracije, iz posebno opravdanih tehničkih razloga.

U slučaju da se radi o promjenama serija numeracije, JP HT Mostar je dužan informirati korisnike putem sredstava javnog informiranja, 15 dana prije i 7 dana poslije izvršene promjene numeracije.

Ukoliko se radi o promjenama pojedinačne numeracije malog obima (pojedinačni slučajevi), JP HT Mostar će o izvršenoj promjeni obavijestiti pozivatelje govornom porukom, u trajanju 7 dana, ukoliko postoji tehnička mogućnost, od dana izvršene promjene.

JP HT Mostar je dužan obavijestiti korisnika o novom telefonskom broju, 15 dana prije promjene.

Ukoliko postoje tehničke mogućnosti i opravdani razlozi, koje će procijeniti mjerodavna stručna služba, JP HT Mostar će izvršiti promjenu numeracije na osobni zahtjev.

### **4.8. Zloupotreba TK usluga**

#### **Članak 83.**

Pod zluporabom TK usluga (u daljem tekstu: zluporaba) podrazumijeva se neovlašteno korištenje TK usluge koju pruža JP HT Mostar u smislu pozitivnih zakonskih i drugih propisa iz ovog područja, kao i u slučajevima definiranim u Članku 71. ovih općih uvjeta.

#### **Članak 84.**

Zluporaba se naročito očituje kroz:

1. Neovlašteno korištenje svih TK usluga;
2. Priključenje opreme koja na bilo koji način ugrožava funkcioniranje javne TK mreže;
3. Uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika;
4. Neovlašteno davanje TK usluga trećoj osobi;
5. Reprogramiranje SIM kartice i/ili mobilnih uređaja;
6. Lažno predstavljanje kategorije korisnika;
7. Lažno predstavljanje identiteta i adrese korisnika;
8. Zluporaba telefonske kartice koja se koristi na javnim govornicama;
9. Stavljanje informacija na javnu uporabu bez suglasnosti vlasnika informacija;
10. Uporabu mrežnih usluga i servisa koji su zaštićeni lozinkom ili pisanim upozorenjem vlasnika;
11. Distribuiranje ili publiciranje informacija koje su suprotne opće prihvaćenim moralnim normama ili narušavaju ugled i privatnost pojedinca;
12. Nedozvoljenog slanje jedne ili velikog broja neželjenih e-mail poruka na adresu jednog ili više primatelja;
13. Neautorizirani pokušaj pristupa i/ili izmjene bilo koje informacije vezane za bilo kojeg korisnika usluge stalnog pristupa internetu JP HT Mostar;
14. Dobivanje ili pokušaj dobivanja usluge u svakom smislu u namjeri izbjegavanja plaćanja te usluge;
15. Sudjelovanje u svakoj vrsti aktivnosti koja dovodi do degradacije ili ugrožavanja usluga bilo kojem korisniku Interneta;
16. Uporaba usluga i resursa JP HT Mostar za ometanje drugih korisnika Interneta, kao i sudjelovanje ili pomaganje drugim korisnicima u svakoj vrsti nezakonitih aktivnosti;
17. Skeniranje portova u potrazi za programima koji omogućuju neautorizirani pristup računalu (trojanci, backdoor, sigurnosne rupe u sistemu itd.);
18. Slanje programa putem e-maila, news-a, ftp-a i slično koji bi mogli prouzrokovati bilo koju vrstu štete krajnjem korisniku i/ili uslugama stalnog pristupa internetu JP HT Mostar;
19. Kršenje posebnih pravila za pojedine TK usluge utvrđene Općim uvjetima, odnosno ugovorom, sukladnim s Općim uvjetima;
20. Pribavljanje, nuđenje/činjenje dostupnim, distribucija i posjedovanje sadržaja dječje pornografije

## **Članak 85.**

JP HT Mostar poduzima nužne mjere u cilju sprječavanja zlouporabe u skladu s ovim općim uvjetima, pozitivnim zakonskim propisima i tehničkim mogućnostima.

### **4.9. Pregled terminalne opreme**

## **Članak 86.**

JP HT Mostar može obaviti neposredni pregled ispravnosti i namjenskog korištenja terminalne opreme, osim opreme pravnih osoba koja imaju reguliran specijalni status u pogledu pristupanja objektima i opremi u tim objektima, u skladu sa zakonom, tijekom radnog vremena, uz prethodnu najavu.

Zaposlenik koji obavlja pregled dužan se legitimirati prezentacijom ovlaštenja JP HT Mostar kao i osobnom ispravom, koja je navedena u ovlaštenju.

O rezultatima pregleda terminalne opreme zaposlenik sačinjava službenu zabilješku.

Na osnovu službene zabilješke, JP HT Mostar može pismeno zatražiti od korisnika da otkloni neispravnosti i poduzeti mjere u skladu s ovim Općim uvjetima.

### **4.10. Izdavanje računa**

#### **4.10.1. Izdavanje računa za usluge javne nepokretne TK mreže**

## **Članak 87.**

Dužničko – vjerovnički odnos između JP HT Mostar i korisnika za usluge javne nepokretne TK mreže, u vezi s pruženom /korištenom TK uslugom, nastaje završetkom obračunskog razdoblja, tj. kalendarskog mjeseca.

JP HT Mostar je dužan dostaviti korisniku račun za pruženu TK uslugu u roku od 14 dana od dana nastanka dužničko – vjerovničkog odnosa.

Račun mora imati dovoljno detaljan prikaz obračunskih stavki koje korisniku daju uvid u strukturu iznosa računa.

Korisnik je dužan platiti račun do datuma dospijeca plaćanja koji je naveden na računu. U protivnom će se nakon tog roka obračunavati zakonom utvrđene zatezne kamate na dug.

Korisnik isključivo snosi troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa.

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

## **Članak 88.**

JP HT Mostar ispostavlja račune za usluge javne pokretne TK mreže, a na zahtjev korisnika JP HT Mostar omogućuje provjeru ispravnosti obračuna pruženih usluga (pozivani broj s kojim je ostvarena veza, vrijeme trajanja poziva) koje su plative na dan dospijeca naveden u računu.

Korisnik isključivo snosi troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa.

## **Članak 89.**

Ako s obzirom na platežnu sposobnost korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju, prosječno korištenje usluga i sl. JP HT Mostar utvrdi da postoji osnovana sumnja da korisnik ne će biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoje dugovanje za pružene usluge, JP HT Mostar ima pravo ograničiti korisnika korištenje nekih ili svih usluga (npr. zabrana odlaznih poziva, uskraćivanje roaming usluge).

JP HT Mostar će u slučaju prekomjerne potrošnje određene tarife tijekom obračunskog ciklusa usmeno ili pismeno obavijestiti korisnika.

## **4.11. Slanje obavijest o dugu i opomena pred isključenje i tužbu**

### **4.11.1. Slanje obavijest o dugu i opomena pred isključenje i tužbu za usluge javne nepokretne TK mreže**

#### **Članak 90.**

Obavijest o iznosu duga za usluge javne nepokretne TK mreže se ispisuje na ispostavljenim računima za TK usluge. Ako korisnik do 20. dana u mjesecu (50 dana od početka trajanja dužničko-vjerovničkog odnosa) ne plati račun primljen u prethodnom mjesecu, JP HT Mostar će primijeniti privremeno isključenje usluge.

Korisniku kojem je priključak bio privremeno isključen, a nije izmirio dugovanje u roku od 30 dana od datuma privremenog isključenja, JP HT Mostar će dostaviti pismenu obavijest o trajnom isključenju i podnošenju tužbe radi izmirenja duga. Pismena obavijest se korisniku dostavlja preporučeno. JP HT Mostar zadržava pravo obračunati korisniku troškove slanja obavijesti sukladno Cjeniku.

Rok za plaćanje je 8 dana. Ako korisnik ne izmiri sav dug, JP HT Mostar će prekinuti ugovor o pružanju konkretne usluge, trajno isključiti korisnika i pokrenuti tužbeni postupak radi naplate svojih potraživanja koja uključuju zatezne kamate i sudske troškove.

JP HT Mostar ima obvezu informiranja korisnika o vrsti sankcija u slučaju neplaćanja računa u propisanom roku i na šalteru, službenoj web stranici JP HT Mostar i dostavljanjem informacija na pismeni zahtjev.

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

#### **Članak 91.**

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

Na dospjela, a nenaplaćena potraživanja od korisnika, JP HT Mostar ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu i sudske troškove.

## **4.12. Zahtjev za povrat**

#### **Članak 92.**

Ako tijekom trajanja pretplatničkog odnosa dođe do zahtjeva za povrat preplaćenih iznosa naplaćenih za korištenje usluga JP HT Mostara ili nekog potraživanja iz pretplatničkog odnosa, korisnik ima pravo na povrat samo ako su ta potraživanja prihvaćena od strane JP HT Mostara ili utvrđena pravomoćnom sudskom odlukom.

Na temelju pisanog zahtjeva korisnika, JP HT Mostar će u roku 30 dana po primitku zahtjeva prihvatiti zahtjev i vratiti korisniku preplaćeni iznos, ili prihvatiti zahtjev i izvršiti prijeboj svoga potraživanja prema korisniku s potraživanjem korisnika prema JP HT Mostaru ili odbiti zahtjev, te o razlozima odbijanja zahtjeva pisanim putem obavijestiti korisnika.

## 4.13. Privremeno isključenje

### Članak 93.

JP HT Mostar može korisniku privremeno onemogućiti korištenje TK usluge:

1. Ako nastupe tehničke smetnje u TK mreži koju koristi – do otklanjanja smetnji;
2. Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju TK mreže koju koristi – do završetka radova;
3. Ako korisnik ili drugo lice s terminalne opreme vrši zloupotrebe definirane ovim Općim uvjetima – do 15 dana;
4. Ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, što prouzrokuje smetnje u javnoj TK mreži – do otklanjanja kvara;
5. Ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i namjenskog korištenja terminalne opreme u smislu Članka 86. ovih općih uvjeta – do 15 dana;
6. Ako korisnik priključi na TK mrežu terminalnu opremu koja ne zadovoljava važeće standarde iz predmetne oblasti na teritoriji BiH, do 30 dana;
7. Ako korisnik ne izmiri račun u roku od:
  - 35 dana od dana nastanka dužničko-vjerovničkog odnosa za usluge javne pokretne TK mreže;
  - 50 dana od nastanka dužničko- vjerovničkog odnosa za usluga javne nepokretne mreže.
8. Ako je korisnik potpisnik ugovora na neodređeno vrijeme, JP HT Mostar je dužan korisniku na njegov zahtjev isključiti terminalnu opremu za vrijeme od 1 do 3 mjeseca, jedan put godišnje, po cijeni koja je utvrđena cjenikom. Ako je korisnik potpisnik ugovora na određeno vrijeme za usluge javne pokretne TK mreže, sve obveze iz ugovornog odnosa se produžuju za razdoblje trajanja privremenog isključenja. JP HT Mostar će nakon isteka zahtijevanog razdoblja isključenja ponovno uključiti terminalnu opremu. Ako je korisnik potpisnik ugovora na određeno vrijeme za usluge javne nepokretne TK mreže JP HT Mostar nije dužan korisniku na njegov zahtjev isključiti terminalnu opremu.
9. Ako korisnik isključi svoje korisničke terminalne uređaje iz TK mreže bez odobrenja JP HT Mostar – do osam dana,
10. JP HT Mostar može privremeno isključiti iz TK prometa korisničke terminalne uređaje pojedinih korisnika i u slučaju preopterećenja TK mreže zbog prijenosa hitnih priopćenja koja su od javnog interesa - dok traje preopterećenje,
11. Ako u slučaju smrti korisnika, članovi obiteljskog domaćinstva umrlog u roku od 90 dana, sporazumno ne odrede novog korisnika kao i u slučaju trajnog iseljenje korisnika iz stana gdje se nalazi korisnički uređaj, zbog razvoda braka ili iz drugih razloga, članovi njegovog obiteljskog domaćinstva sporazumno ne odrede novog korisnika u roku od 90 dana pod uvjetom da korisnik nije zatražio seobu TK priključka – do 90 dana,
12. Ako korisnik da netočne identifikacijske podatke ili ne prijavi promjenu identifikacijskih podataka, JP HT Mostar će po saznanju, ako je istekao rok naveden u Članku 69., - do dostavljanja podataka ili najduže 30 dana.

### Članak 94.

JP HT Mostar će na odgovarajući način obavijestiti korisnike da će doći do privremenog isključenja, gdje je to primjereno, 5 dana prije privremenog isključenja.

U slučaju privremenog isključenja korisničkog priključka, ako to tehničke mogućnosti dopuštaju, JP HT Mostar će primjenjivati isključenje odlaznog prometa kao i roaming prometa u GSM mreži, uz mogućnost upućivanja telefonskih poziva prema hitnim službama.

### Članak 95.

Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme po odredbama Članka 93, točka 1., 2. i 8., pretplata se ne plaća.

#### **4.14. Prestanak korisničkog odnosa**

##### **Članak 96.**

Pretplatnički odnos između korisnika i JP HT Mostar može prestati:

1. Smrću korisnika;
2. Pokretanjem stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv korisnika;
3. Na zahtjev korisnika, uz otkazni rok od 15 dana;
4. Ako korisnik ili druga osoba nastavi vršiti zlouporabe definirane ovim općim uvjetima i nakon isteka roka privremenog isključenja iz tih razloga;
5. Ako korisnik ne otkloni neispravnost na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana kada je izvršeno privremeno isključenje;
6. Ako korisnik ne dozvoli pregled ispravnosti i namjenskog korištenja terminalne opreme ni nakon isteka roka privremenog isključenja iz tih razloga;
7. Ako korisnik ne izmiri račun u roku od 30 dana od dana kada je izvršeno privremeno isključenje iz tih razloga;
8. Na zahtjev operatora kod kojeg je korisnik odlučio preći, uz obvezu izmirenja svih dugovanja prema HT Mostaru.

##### **Članak 97.**

U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv korisnika, stečajni upravitelj, odnosno likvidator, dužan je obavijestiti JP HT Mostar u pisanom obliku o pokretanju postupka u roku od 30 dana od dana pokretanja tih postupaka.

Korisnik protiv kojeg je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije dužan je platiti sva potraživanja JP HT Mostaru koja nastanu do trenutka isključenja usluge.

##### **Članak 98.**

Prestanak pretplatničkog odnosa realizirat će se podnošenjem zahtjeva za isključenjem usluge.

Korisnički odnos prestaje važiti prestankom ovlaštenja JP HT Mostar za obavljanje javnih komunikacijskih usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Pravne posljedice prestanka Korisničkog ugovora, temeljem članka 96. nastupaju danom kada je nastupio jedan od razloga za prestanak Korisničkog ugovora od točke 1. – 7.

##### **Članak 99.**

U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa korisnik je obavezan vratiti terminalnu opremu ako ju je osigurao JP HT Mostar, u ispravnom stanju. Ispravnost terminalne opreme utvrđuju djelatnici JP HT Mostar.

##### **Članak 100.**

JP HT Mostar će usvojiti zahtjev korisnika za ponovno uspostavljanje pretplatničkog odnosa koji je prestao zbog neplaćanja duga, suglasno ovim općim uvjetima, ako korisnik u roku od 12 mjeseci plati ukupan dug i troškove ponovnog uključanja, što će se realizirati zaključenjem ugovora.

#### **4.15. Žalbe**

##### **Članak 101.**

Korisnik može uložiti žalbu na odluku, rješenje ili drugi pismeni akt JP HT Mostar kojim se odlučuje o zahtjevu korisnika TK usluga ili druge zainteresirane osobe, odnosno o pravima i obvezama korisnika TK usluga u skladu s Općim uvjetima.

Za odlučivanje u prvom stupnju podnosi se prigovor, a za odlučivanje u drugom stupnju podnosi se žalba.

#### **Članak 102.**

Pod odlukom, rješenjem ili drugim pisanim dokumentom, u smislu prethodnog članka, podrazumijeva se, između ostalog, odluka prvostupanjskog organa ovlaštenog za rješavanje zahtjeva, odnosno odlučivanje o pravima i obvezama korisnika TK usluga, suglasno Općim uvjetima: odluka o zahtjevu za korekciju osporavanog iznosa računa za korištenje TK usluga, rješenje i drugi pisani dokumenti kojim se utvrđuju sankcije protiv korisnika ili određeni pravni status (prestanak pretplatničkog odnosa i sl.); rješenje ili odluka o zahtjevu korisnika TK usluga ili druge zainteresirane osobe.

#### **Članak 103.**

Za rješavanje žalbi u drugom stupnju ovlašteno je drugostupanjsko povjerenstvo (u daljem tekstu Povjerenstvo).

#### **Članak 104.**

Iznimno, RAK rješava žalbe u drugom stupnju, koje se odnose na sljedeće:

1. pristup javnim telekomunikacijskim mrežama i/ili uslugama odnosno potencijalnu netransparentnost i diskriminaciju u pristupu telekomunikacijskoj mreži i/ili uslugama;
2. potencijalno sprječavanje ili onemogućavanje korisnika u komunikaciji javnom telekomunikacijskom mrežom;
3. potencijalno kršenje interesa korisnika u smislu dostupnosti usluge, kvalitete isporučene usluge i dogovorene cijene usluge;
4. razinu kvalitete telekomunikacijskih usluga i telekomunikacijske opreme;
5. transparentnost i nediskriminatornost cijena telekomunikacijskih usluga.

#### **Članak 105.**

Rok za podnošenje prigovora za korekciju osporavanog iznosa računa je do kraja tekućeg mjeseca za račun iz prethodnog mjeseca. U zahtjevu korisnik treba navesti predmet prigovora.

#### **Članak 106.**

Postupak po prigovoru/žalbi se provodi u skladu s Uputom JP HT Mostar o postupku podnošenja i rješavanja Korisničkih zahtjeva.

#### **Članak 107.**

Nadležna služba je dužna riješiti prigovor/žalbu i dostaviti odluku korisniku u roku od petnaest (15) dana od dana prijema. Iznimno, kada rješavanje žalbe zahtjeva složenije provjere, nadležna služba može prekoračiti rok utvrđen u stavu 1. ovog članka, ali ne duže od trideset (30) dana od dana prijema.

Ako korisnik nije zadovoljan odgovorom prvostupanjskog Povjerenstva upućuje se na rješavanje žalbe drugostupanjskom povjerenstvu.

Odluka donesena po žalbi je konačna u JP HT Mostar, a Korisnik nezadovoljan takvom odlukom, može ustati tužbom pred nadležnim sudom u Bosni i Hercegovini, određenim prema mjestu prebivališta, odnosno sjedišta Korisnika, osim ako je važećim propisom određeno drukčije.

### **4.16. Umanjenje pretplate i potraživanje naknade štete**

#### **Članak 108.**

Korisnik TK usluge ili treća osoba ima pravo na umanjenje pretplate zbog prekida u pružanju TK usluge duljeg od 24 sata ili ugovorene razine kvalitete kao i na naknadu štete zbog oštećenja imovine pričinjene u toku izvođenja radova u vezi s telekomunikacijskom djelatnošću.

U cilju ostvarivanja prava, u smislu prethodnog stava, korisnik TK usluge je dužan podnijeti pismeni zahtjev u kojem će navesti osnovu, činjenice i dokaze na kojima zasniva svoj zahtjev, u roku od 15 dana od dana nastanka osnovna potraživanja.

JP HT Mostar će rješavati samo zahtjeve korisnika za naknadu direktne štete.

Pod direktnom štetom, u smislu ovih općih uvjeta, podrazumijeva se umanjenje imovine korisnika u koju ne spada tzv. izmakla dobit.

#### **Članak 109.**

Pojedinačni iznosi štete utvrdit će se nalazom ovlaštenog zaposlenika JP HT Mostar odgovarajuće struke,.

#### **Članak 110.**

JP HT Mostar će ispitati osnovanost zahtjeva i odlučiti o odbijanju ili usvajanju zahtjeva, u roku od 30 dana od dana prijema. Ukoliko usvoji zahtjev, što podrazumijeva da je nesporno utvrđena njegova osnovanost, i visina štete ili drugog potraživanja, JP HT Mostar će izvršiti umanjene pretplate ili isplatiti utvrđeni iznos štete, prema dinamici izmirivanja obveza usvojenoj od strane Uprave.

#### **Članak 111.**

Usvojeni zahtjev korisnika TK usluge za umanjene pretplate zbog prekida prometa duljeg od ugovorene razine kvalitete, realizirat će se na način da se za jedan dan prekida u prometu, duljeg od ugovorene razine kvalitete, umanju pretplata za dvodnevni iznos mjesečne pretplate za tu uslugu.

Maksimalna visina svih umanjena pretplate iz prethodnog stava, po jednom slučaju prekida, utvrđuje se u ukupnom iznosu do 50 % mjesečne naknade/minimalne mjesečne potrošnje.

U slučaju kada zbroj pojedinačnih umanjena pretplate prelazi iznos iz prethodnog stava, JP HT Mostar će izvršiti proporcionalno umanjene visine obračunatog umanjena po pojedinačnom zahtjevu, u odnosu na postotak udjela pojedinačnog korisnika u ukupnom broju obračunatih zahtjeva za naknadu, po jednom uzroku prekida.

#### **Članak 112.**

JP HT Mostar neće biti odgovoran za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed događaja koji se, u skladu s pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, za štetu bilo koje vrste nastalu tijekom nužnog održavanja TK mreža koje bi moglo imati utjecaja na kvalitetu TK usluga, kao niti za neznatnu štetu i izgubljenu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja TK usluge, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili krajnje nepažnje JP HT Mostar.

### **4.17. Informiranje korisnika**

#### **Članak 113.**

JP HT Mostar obavještava svoje korisnike na jasan i pristupačan način o ponuđenim uslugama, posebno o cijenama, uvjetima pružanja, načinu upotrebe i uvjetima korištenja.

JP HT Mostar informira korisnike putem javnih glasila o radovima koje će poduzimati u TK mreži, a koji mogu dovesti do prekida i/ ili smetnji u pružanju TK usluga.

Obavještenja koje se odnose na prekid u pružanju osnovnih TK usluga, uzrokovan radovima koje će JP HT Mostar oduzimati u TK mreži, objavljuju se u javnim glasilima u pravilu 24 sata prije početka radova.

Obavještenja koja se odnose na prekid u pružanju osnovnih TK usluga, uzrokovan radovima koje će JP HT Mostar oduzimati u TK mreži, na razini županije, objavljuju se ukoliko za to postoji mogućnost putem lokalnih javnih glasila.

U slučaju uvođenja, promjene ili ukidanja tarifnih modela kao i pojedinih TK usluga, JP HT Mostar će o tome obavijestiti korisnike na prihvatljiv način.

### **4.18. Rješavanje sporova**

#### **Članak 114.**

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

## **5. POSEBNI UVJETI PRUŽANJA TK USLUGA**

### **5.1. Usluge javne nepokretne TK mreže**

#### **5.1.1.1. Realizacija zahtjeva govorne telefonske usluge u nepokretnoj TK mreži**

##### **Članak 115.**

JP HT Mostar je dužan realizirati prihvaćeni zahtjev u roku od 7 radnih dana od datuma prihvaćanja, uz uvjet da podnositelj zahtjeva, ukoliko je to potrebno, osigura pretplatničku instalaciju i ispravan korisnički uređaj s odgovarajućim certifikatom, koji može biti priključen na završnu točku TK mreže.

Zahtjev korisnika koji je prihvaćen potpisivanjem predračuna tehničkog rješenja, realizirat će se u roku od 15 dana od datuma prihvaćanja zahtjeva.

Zahtjev korisnika za dodatnom TK uslugom realizirat će se u roku od 48 sati od datuma prihvaćanja. Priključenje terminalne opreme i korisničkog uređaja na javnu telefonsku mrežu obavlja ovlašteni zaposlenik JP HT Mostara.

U slučaju da korisnički uređaj ili instalacija nije u skladu s važećim standardima na teritoriju BiH, ovlašteni zaposlenik JP HT Mostar zapisnički konstatira da korisnik nije ispunio uvjete za realizaciju Zahtjeva.

Ako korisnik ne osigura uvjete za realizaciju zahtjeva u roku od 30 dana od dana sačinjavanja zapisnika, smatrat će se da pretplatnički odnos nije zasnovan. Terminalna oprema treba, po pravilu, biti priključena na najbliži komutacijsko čvorište.

Na zahtjev korisnika, JP HT Mostar može dopustiti priključenje terminalne opreme na drugi komutacijski čvor, u istom ili drugom mjestu (ako za to postoje tehničke mogućnosti), što se regulira posebnim ugovorom.

#### **5.1.1.2. Preseljenje korisnika govorne telefonske usluge u nepokretnoj TK mreži**

##### **Članak 116.**

Ako se korisnik preseli u drugi stan ili poslovnu prostoriju na području JP HT Mostar, ili ukoliko se korisnik drugog operatora telekomunikacija želi preseliti u javnu TK mrežu JP HT Mostar, može zahtijevati da mu se omogući korištenje govorne telefonske usluge na novoj lokaciji (u daljem tekstu: preseljenje), uz korištenje postojećih dodatnih usluga, ukoliko postoji tehnička mogućnost.

Uz zahtjev za preseljenje u okviru i JP HT Mostar korisnik podnosi dokaz da je izvršeno isključenje na ranijoj adresi i da je izmirio obveze iz pretplatničkog odnosa.

Uz zahtjev za preseljenje s područja drugog operatora na područje JP HT Mostar, korisnik podnosi dokaz da je bio korisnik usluga drugog operatora.

##### **Članak 117.**

Ako JP HT Mostar zbog tehničkih razloga nije u mogućnosti realizirati korisnikov zahtjev za preseljenje, pretplatnički odnos se stavlja u stanje mirovanja. Za vrijeme mirovanja pretplatničkog odnosa, korisnik ne plaća pretplatu.

#### **5.1.1.3. Pretplatnički odnos govorne telefonske usluge u nepokretnoj TK mreži na određeno vrijeme**

##### **Članak 118.**

Na zahtjev korisnika, JP HT Mostar omogućuje zasnivanje korisničkog odnosa na određeno vrijeme u skladu s Cjenikom.

#### **5.1.1.4. Govorna telefonska usluga na javnom mjestu**

##### **Članak 119.**

Pod govornom telefonskom uslugom na javnom mjestu podrazumijeva se usluga koja se pruža putem javne telefonske govornice.

##### **Članak 120.**

JP HT Mostar putem javne telefonske govornice osigurava sljedeće usluge: govornu telefonsku uslugu, pristup službi davanja informacija iz imenika, pristup usluzi besplatnog poziva i pozive prema hitnim službama.

#### **5.1.1.5. Govorna telefonska usluga Net Phone**

##### **Članak 121.**

Net Phone usluga omogućuje funkcionalnost kućne centrale na IP Centrex platformi na kojoj je integriran podatkovni, internetski i telefonski promet.

#### **5.1.2. Najam TK vodova**

##### **Članak 122.**

Na zahtjev korisnika, JP HT Mostar omogućuje najam voda na određeno vrijeme u skladu s Cjenikom.

##### **Članak 123.**

Pored razloga suglasno ovim općim uvjetima, JP HT Mostar ima pravo privremeno isključiti iznajmljeni vod, sukladno s Pravilom 7/2001 RAK.

##### **Članak 124.**

JP HT Mostar će riješiti zahtjev korisnika u sljedećim rokovima, ovisno o vrsti zahtjeva, i to :

u roku 48 sati – izvršiti promjenu parametara na već uspostavljenim konekcijama;  
na početku novog obračunskog razdoblja – izvršiti promjenu parametara za ADSL pristup;  
u roku 30 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji korisnika ukoliko je korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.), za minimalni set vodova koji se daju u najam, za postojeće kapacitete;  
u roku 90 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji korisnika ukoliko je korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.) za kapacitete digitalnih vodova ispod 34 Mbps, a koji ne spadaju u minimalni set vodova koji se daju u najam;  
u roku 180 dana – izvršiti instalaciju terminalne opreme na lokaciji korisnika ukoliko je korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i sl.) za kapacitete digitalnih vodova iznad 34 Mbps JP HT Mostar i korisnik mogu utvrditi rokove drugačije od navedenih posebnim ugovorom.

##### **Članak 125.**

Za ostvarenje veze na telekomunikacijski sustav putem iznajmljenih vodova, od posebnog značaja za korisnika, u cilju povećanja raspoloživosti, korisnicima se preporučuje najam sekundarnog iznajmljenog voda kao redundancije primarnom, po posebnoj tarifi u skladu s Cjenikom.

##### **Članak 126.**

Prijavu nedostataka i/ili kvarova na zakupljenom vodu korisnik može izvršiti putem telefona, e-maila ili faksa, nadležnoj službi JP HT Mostar.

Obvezni dio prijave mora biti jedinstvena oznaka iznajmljenog voda za koji se kvar prijavljuje, kratak opis problema i identifikacija osobe koja vrši prijavu.

Obveza JP HT Mostar ali i korisnika je da dijagnosticiraju problem i da otklanjanju kvara pristupe odmah po prijemu prijave.

Sve vrste nedostataka i/ili kvarova na zakupljenom vodu korisnik prijavljuje nadležnoj tehničkoj službi JP HT Mostar i to putem: telefona, e-maila ili faksa.

## **Članak 127.**

Ukoliko, i pored poduzetih radnji na otklanjanju nedostataka i/ili kvarova na iznajmljenom vodu dođe do prekida funkcioniranja određenog iznajmljenog voda u kontinuitetu duljem od definiranog ugovorom o razini kvalitete, korisnik ima pravo zahtijevati korekciju računa za obračunski period u kojem se prekid i desio.

Umanjenje iznosa mjesečne pretplate obračunava se stavljanjem u odnos iznosa mjesečne pretplate i broja sati trajanja smetnje.

Zahtjev za korekciju mora biti podnesen do kraja tekućeg mjeseca za račun iz prethodnog mjeseca. Ispravnost zahtjeva kao i dužinu kontinuiranog prekida ovjerava nadležna tehnička služba JP HT Mostar, što predstavlja osnovicu za umanjeње fakture.

Iznos umanjeња korisničkog računa se obračunava u skladu s važećim cjenikom JP HT Mostar, a umanjeње se može odnositi samo na dio računa vezan za pretplatu na ime zakupa voda.

Ne može se vršiti umanjeње dijela fakture na ime zakupa terminalne opreme ili bilo kojeg drugog dijela fakture na ime zakupa iznajmljenog voda.

## **5.1.3. Usluga pristupa Internetu i javnoj podatkovnoj mreži**

### **5.1.3.1. Realiziranje Zahtjeva**

#### **Članak 128.**

Realizaciju zahtjeva JP HT Mostar će izvršiti u skladu s vrstom zahtijevane usluge i to:

Najkasnije u roku 5 radnih dana - za korisnike usluge pristupa Internetu kroz komutaciju;

Najkasnije u roku 10 radnih dana - dati tehničko rješenje za korisnike s stalnim pristupom ako se radi o novoj instalaciji;

U roku 48 sati – izvršiti promjenu parametara na već uspostavljenim vezama;

U roku 15 radnih dana od datuma prihvatanja tehničkog rješenja od strane korisnika – instalirati terminalnu opremu na lokaciji korisnika ukoliko je korisnik osigurao uvjete za priključenje terminalne opreme (napajanje el. energijom i slično), za postojeće kapacitete pristupne mreže.

#### **Članak 129.**

Ugovor za pružanje TK usluga pristupa Internetu se može zaključiti na neodređeno i određeno vrijeme, u skladu s Cjenikom.

Jednokratno iznajmljivanje usluga pristupa Internetu putem fiksnog pristupa ograničeno je na period do 30 dana ili od 30 do 90 dana.

### **5.1.3.2. Obveza čuvanja tajnosti lozinke**

#### **Članak 130.**

Svaki korisnik Internet usluga ima isključivo pravo i obvezu brinuti se o tajnosti i zaštiti svoje lozinke od bilo koje vrste zlouporabe. Korisnik može u bilo koje vrijeme samostalno promijeniti lozinku putem web sučelja. Broj izmjena lozinke nije ograničen.

JP HT Mostar zadržava pravo uskratiti Korisniku pristup Internet uslugama ako primijeti neovlaštenu upotrebu korisničkog imena o čemu se obvezuje obavijestiti Korisnika.

Ako Korisnik primijeti neovlaštenu/nezakonitu upotrebu svog korisničkog imena od strane treće osobe, dužan je obavijestiti JP HT Mostar. Pretplatnik je odgovoran za svu štetu proizašlu uslijed neovlaštene/nezakonite upotrebe njegovog korisničkog imena do trenutka obavijesti JP HT Mostar.

#### **Članak 131.**

Zaposlenicima JP HT Mostar nisu dopuštene aktivnosti u cilju spoznaje vrijednosti korisnikove lozinke. U tom smislu, korisnik svako traženje vrijednosti lozinke mora prepoznati kao zlouporabu.

JP HT Mostar je obvezan osigurati tehničke preduvjete za nesmetanu, samostalnu i efikasnu izmjenu lozinke.

### **5.1.3.3. Privremeno isključenje**

#### **Članak 132.**

Korisnik Interneta ne može samostalno izvršiti privremeno isključenje usluge, bez odobrenja JP HT Mostar.

U slučaju privremenog isključenja zbog duga korisnik ne može koristiti usluge Interneta (pristup, mail box i slično)

### **5.1.3.4. Tehničke i operativne mogućnosti pristupa Internetu i otklanjanje smetnji**

#### **Članak 133.**

JP HT Mostar, pored ostalih TK usluga, pruža i pristup Internet mreži, za čije ispravno funkcioniranje je nužno da svi mrežni slojevi TK sustava, unutar svih operatora za predmetnu vezu budu u funkciji. JP HT Mostar ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju narušavanja kvalitete pružanja TK usluga zbog nefunkcioniranja mrežnih slojeva drugih operatora.

### **5.1.4. NTS usluge**

#### **5.1.4.1. Realiziranje NTS usluga**

#### **Članak 134.**

Prihvaćeni zahtjev za pružanje NTS usluga JP HT Mostar je dužan realizirati u roku od 7 radnih dana od dana podnošenja, ukoliko su ispunjeni propisani uvjeti za pojedine vrste usluga.

#### **5.1.4.2. Usluga posebne tarife**

#### **Članak 135.**

Ugovor za uslugu posebne tarife se može zaključiti na neodređeno i na određeno vrijeme, od 30 do 90 dana.

#### **Članak 136.**

Usluga posebne tarife predstavlja uslugu koja omogućuje davatelju usluge da ponudi različite sadržaje krajnjem korisniku kao što su informacije, konzultacije, zabavu i slično (u daljem tekstu usluge sadržaja), pod posebnim uvjetima (u pogledu cijene poziva i dr.) i sudjeluje u prihodu koji JP HT Mostar ostvari iz ove osnove.

#### **Članak 137.**

Usluge posebne tarife pruža JP HT Mostar, a usluge sadržaja mogu pružati JP HT Mostar, samostalno ili drugi davatelj usluge koji potpisuje ugovor s JP HT Mostar.

Kada usluge sadržaja pruža drugi davatelj usluge, JP HT Mostar ne snosi nikakvu odgovornost za zakonito obavljanje registrirane djelatnosti davatelja usluge, niti za štetu prouzrokovanu krajnjem korisniku s tim u vezi.

#### **Članak 138.**

Davatelj usluge može postati samo pravna osoba koja je pribavila licencu od RAK ili pravna osoba registrirana za obavljanje djelatnosti prikupljanja donatorskih sredstava (fondacije i sl.), u skladu sa zakonom. Uvjet za pružanje usluge posebne tarife, ukoliko se usluga sadržaja ne pruža posredstvom TK kapaciteta JP HT Mostara (govorni automati i sl.), je prethodno zasnovan pretplatnički odnos za korištenje TK usluge koja omogućuje pružanje usluga sadržaja.

#### **Članak 139.**

Tarife za pojedine usluge sadržaja odabire davatelj usluge prema tarifnim modelima utvrđenim Cjenikom, u momentu podnošenja zahtjeva ili zaključenja ugovora.

Obračun ostvarenog prihoda vrši se isključivo na osnovu zapisa o pozivima na TK opremi JP HT Mostar, kojeg će JP HT Mostar dostaviti davatelju usluga u periodu ne dužem od 10 dana od isteka obračunskog razdoblja.

Prava i obveze te podjela ostvarenog prihoda predmet su reguliranja ugovora između JP HT Mostar i davatelja usluge.

Obračunati prihod od usluge posebne tarife JP HT Mostar dužan je isplatiti davatelju usluge, u skladu s ugovorom o podjeli prihoda, i to u periodu ne dužem od 15 dana od ispostavljenog računa od davatelja usluge.

#### **Članak 140.**

Obveze davatelja usluga u vezi s pružanjem usluga sadržaja su sljedeće:

1. Naziv i adresu davatelja usluge potrebno je navesti u svakoj promociji usluga sadržaja;
2. U promociji usluga sadržaja davatelj usluge je obavezan navesti cijenu za minutu trajanja poziva za svaku pojedinu uslugu. Cijene se moraju objaviti u obliku numeričke cijene;
3. Vrste usluga sadržaja moraju direktno odgovarati definiranoj grupi pretplatničkih brojeva za tu vrstu usluge;
4. Na početku pružanja usluge sadržaja, pozivatelju mora biti saopćena cijena jedne minute razgovora, odnosno pružene usluge;
5. Nijedna usluga sadržaja za djecu (osoba ispod 16 godina) ne može trajati dulje od 10 minuta i moraju se završavati prisilnim raskidanjem veze u tom roku;
6. Nije dozvoljeno putem usluge sadržaja upućivati djeci ponude za kupovinu, niti poticati djecu na korištenje drugih usluga sadržaja;
7. Usluge sadržaja i promotivni materijali ne smiju imati za cilj zlouporabu korisnika, ne smiju netočno, dvosmisleno, pretjerivanjem, izostavljanjem ili drukčije zavaravati i pozivati na nezakonite radnje;
8. Usluge sadržaja ne smiju biti takve, da se korisniku povrijedi privatnost, stvori neprihvatljivi osjećaj straha ili tjeskobe, da ohrabre ili potaknu osobe na bavljenje opasnim radnjama ili uporabu štetnih stvari ili da navode ili potiču rasnu, vjersku, nacionalnu i drugu netrpeljivost;
9. Usluge sadržaja ne smiju sadržavati netočnu ili zastarjelu informaciju, niti omogućiti da pozivatelj dobije nagradu ili novčani dobitak, čija bi se vrijednost povezala jedino ili posebno s trajanjem poziva;
10. Usluge sadržaja – savjeti iz raznih područja (pravni, medicinski, financijski i sl.), moraju na početku pružanja usluge i u promotivnom materijalu, dati informaciju krajnjem korisniku o stručnom zvanju i radnom iskustvu osobe ili osoba ili organizacija koje daju informaciju ili savjet.

#### **Članak 141.**

Davatelj usluge samostalno odgovara za kvalitetu pružene usluge sadržaja krajnjem korisniku, stručnost osoba koja daju stručne savjete, korektnu i kvalitetnu promociju usluga sadržaja, kao i izvršenje svih obveza iz ugovora zaključenog između JP HT Mostar i davatelja usluge, u cilju pružanja/korištenja usluge posebne tarife.

Na odgovornost davatelja usluge iz stava 1. ovog članka bez utjecaja je činjenica da usluge sadržaja mogu pružati treća osoba na osnovi posebnih ugovora s davateljem usluge.

JP HT Mostar također nije odgovoran za zakonitost pružanja usluga sadržaja od strane trećih osoba.

### **5.1.4.3. Usluga teleglasovanja**

#### **Članak 142.**

Usluga teleglasovanja se organizira u javnoj TK mreži, a mogu je davati JP HT Mostar samostalno ili drugi davatelje usluge koji je u ugovornom odnosu s JP HT Mostar

Pružanje usluge teleglasovanja omogućuje davatelju usluga podjelu prihoda ostvarenog na ovaj način sa JP HT Mostar.

Davatelj usluga teleglasovanja može postati samo pravna osoba.

#### **Članak 143.**

Ugovor za pružanje usluge teleglasovanja se može zaključiti na neodređeno i određeno vrijeme, do 30 dana.

#### **Članak 144.**

Prava i obveze te podjela ostvarenog prihoda predmet su reguliranja ugovora između JP HT Mostar i davatelja usluge.

Obračunati prihod od usluge teleglasovanja JP HT Mostar dužan je isplatiti davatelju usluge, u skladu s ugovorom o podjeli prihoda, i to u periodu ne dužem od 15 dana od ispostavljenog računa od davatelja usluge.

### **5.1.4.4. Usluga besplatnog poziva**

#### **Članak 145.**

Usluga besplatnog poziva se organizira u javnoj TK mreži, a mogu je davati JP HT Mostar samostalno ili drugi davatelj usluge koji potpisuje ugovor s JP HT Mostar.

Usluga besplatnog poziva omogućuje davatelju usluge da pruža određene usluge ili daje informacije besplatno za krajnjeg korisnika, putem javne TK mreže.

Davatelj usluge besplatnog poziva može postati samo pravna osoba.

Uvjet za pružanje usluge besplatnog poziva je prethodno zasnovan pretplatnički odnos za korištenje TK usluge koja omogućuje da se informacija ili usluga može dati.

#### **Članak 146.**

Ugovor za uslugu besplatnog poziva se može zaključiti na neodređeno vrijeme.

## **5.2. Usluge javne pokretne TK mreže**

### **5.2.1. Realiziranje zahtjeva**

#### **Članak 147.**

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

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

#### **Članak 148.**

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

Korisnik je dužan čuvati SIM karticu od prirodnih nepogoda, štete i nestručne ili neovlaštene uporabe, te je pažljivo umetnuti u terminalnu opremu i sukladno uputama proizvođača čuvati je na sigurnom mjestu.

Bilo kakav nedostatak, štetu kao i gubitak, odnosno krađu SIM kartice, korisnik je dužan odmah prijaviti JP HT Mostaru telefonom ili telefaksom, uz obvezno navođenje identifikacijskog broja korisničke SIM kartice, telefonskog broja i drugih informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku SIM kartice korisnik je dužan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati, potvrditi JP HT Mostaru vlastoručno potpisanim pismom upućenim preporučenom i žurnom poštanskom pošiljkom.

Korisnik je dužan čuvati u tajnosti broj svoje SIM kartice kao i PIN/PUK šifre te sve druge identifikacijske šifre. Ukoliko postoji osnovana sumnja da korisnikove PIN/PUK šifre koristi treća osoba bez ovlaštenja, JP HT Mostar će postupiti kao da se radi o slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, kako je to predviđeno Člankom 151. Stavak 5. .

U slučaju da se korisnik TK usluge pridržava u potpunosti propisanih uvjeta u prethodnom članku, a da mu je ipak onemogućeno korištenje govorne usluge, JP HT Mostar će izvršiti dodatno testiranje SIM

kartice i ukoliko ustanovi da ni u kom slučaju ne postoji odgovornost pretplatnika s tim u vezi, izvršit će zamjenu SIM kartice bez naknade.

### **5.2.3. Usluge uključene u mjesečnu pretplatu**

#### **Članak 149.**

Usluge javne pokretne TK mreže uključene u mjesečnu pretplatu su:

1. CLIP (prikaz broja),
2. CLIR (zabrana prikaza vlastitog broja),
3. poziv na čekanju,
4. zadržavanje poziva,
5. konferencijska veza,
6. izbor broja,
7. zabrana svih dolaznih poziva,
8. zabrana svih odlaznih poziva,

### **5.2.4. Aktiviranje i korištenje PRE-PAID usluge**

#### **Članak 150.**

Prava i obveze korisnika Pre-paid usluge i JP HT Mostar počinju teći u trenutku aktiviranja Pre-paid usluge.

Pre-paid usluga se aktivira u trenutku ostvarivanja prvog poziva.

Korisnici Pre-paid usluge su dužni u vezi sa korištenjem SIM kartice pridržavati se uvjeta utvrđenih u

#### **Članku 151.**

U cilju pružanja Pre-paid usluge JP HT Mostar daje korisniku: Pre-paid SIM karticu, Pre-paid certifikat, Pre-paid korisnički račun i Pre-paid nadoplatnu karticu.

Korisnički broj kao i PIN/PUK kodovi dodjeljuju se korisniku putem Pre-paid certifikata.

Korištenje Pre-paid usluge naplaćuje se putem Pre-paid nadoplatne kartice određene novčane vrijednosti na način da se ta vrijednost dodaje na Pre-paid korisnički račun. Pre-paid usluga se može iskoristiti u toj vrijednosti (u daljnjem tekstu: nadopлата Pre-paid korisničkog računa).

Navedena vrijednost na Pre-paid korisničkom računu se može iskoristiti unutar određenog roka, navedenog na Pre-paid nadoplatnoj kartici, a koji počinje teći od trenutka nadoplate Pre-paid korisničkog računa (u daljnjem tekstu: rok uporabe).

Rokovi upotrebe Pre-paid nadoplatne kartice ne mogu se zbrajati. Ako tijekom roka upotrebe prethodne Pre-paid nadoplatne kartice dođe do nadoplate Pre-paid korisničkog računa novom Pre-paid nadoplatnom karticom različitog roka uporabe, primijenit će se dulji rok uporabe.

Ako se vrijednost na Pre-paid korisničkom računu iskoristi prije isteka roka uporabe, korisnik može primiti samo dolazne pozive i ostvariti poziv prema 112 i poziv prema Pre-paid korisničkom centru.

Nakon isteka roka uporabe, korisnik može nadoplatiti Pre-paid korisnički račun Pre-paid nadoplatnom karticom unutar određenog vremenskog perioda koji je definiran Cjenikom. U tom razdoblju korisnik može primiti samo dolazne pozive i ostvariti poziv prema 112 i poziv prema Pre-paid korisničkom centru.

Nakon isteka vremenskog perioda za nadoplatu korisnik ima pravo u periodu reaktiviranja korisničkog broja, definiranom Cjenikom, nadoplatiti Pre-paid korisnički račun i zadržati dodijeljeni korisnički broj.

U tom razdoblju korisnik ne može primiti niti upućivati pozive. Nakon isteka razdoblja reaktiviranja JP HT Mostar će trajno isključiti Pre-paid SIM karticu i korisnik gubi status Pre-paid korisnika.

Prilikom reaktiviranja korisničkog broja potrebno je izvršiti identifikaciju korisnika.

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

### **Članak 152.**

U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice JP HT Mostar je dužan privremeno isključiti korisnika, na način u skladu s ovim općim uvjetima.

Korisnik ima pravo i obavezu podnijeti pismeni zahtjev za privremeno isključenje na prodajnom mjestu JP HT Mostar u toku radnog vremena, u skladu sa ovim općim uvjetima. JP HT Mostar će postupiti po zahtjevu u roku od 2 sata od zaprimanja, od kojeg trenutka, ukoliko do isključenja nije došlo krivicom JP HT Mostar, korisnik ne snosi troškove ostvarenog TK prometa.

Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za privremeno isključenje zbog krađe ili gubitka SIM kartice, pored načina iz prethodnog stava, i usmeno (telefonskim putem), uz obavezu da saopći identifikacijske podatke (ime/naziv pretplatnika, broj telefona). Nakon usmene prijave krađe ili gubitka SIM kartice, korisnik je dužan podnijeti i pismeni zahtjev, u roku od 48 sati, u protivnom će korisnički uređaj biti ponovo uključen od strane JP HT Mostar.

Izuzetak od pravila utvrđenog u prethodnom stavu predstavlja slučaj kada korisnik nije u mogućnosti da izvrši pismenu prijavu u utvrđenom roku, zbog boravka van mjesta gdje postoji prodajno mjesto JP HT Mostar. U tom slučaju JP HT Mostar će, uz ovakvo objašnjenje, izvršiti provjeru pozivanjem pretplatnika na saopćeni telefonski broj, prihvatiti usmenu prijavu, i ne će izvršiti uključivanje pretplatnika do podnošenja pismene prijave.

JP HT Mostar neće biti odgovoran korisniku ili trećoj osobi za štetu nastalu uslijed gubitka ili krađe SIM kartice ili lažne prijave.

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

### **Članak 153.**

Korisnici potpisom Zahtjeva prihvaćaju da JP HT Mostar pruža usluge GSM mreže, unutar tehničkih i operativnih mogućnosti GSM sustava, te da zbog toga te usluge neće biti dostupne u svako doba i na svakom mjestu.

Korisnici su dužni plaćati mjesečnu pretplatu i u slučaju da usluge iz prethodnog stava ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba.

## 6. USLUGA PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA

### Članak 154.

Prenosivost telefonskog broja omogućuje pretplatniku pri promjeni usluge, lokacije priključka ili davatelja govorne telefonske usluge, u javnoj nepokretnoj TK mreži zadržavanje postojećeg telefonskog broja:

- za geografske brojeve unutar iste mjesne skupine;
- za negeografske brojeve na bilo kojoj lokaciji.

Prenosivost telefonskog broja u pokretnoj mreži: omogućuje pretplatniku pri promjeni davatelja govorne telefonske usluge u javnoj pokretnoj TK mreži zadržavanje postojećeg telefonskog broja. Ovom uslugom nije moguće prenositi telefonske brojeve iz javne nepokretne TK mreže u javnu pokretnu TK mrežu i obratno.

Ovom uslugom nije moguće u javnoj TK mreži prenositi pojedinačne brojeve u ISDN i PBX seriji. Ovom uslugom nije moguće u javnoj TK mreži prenositi pojedinačne brojeve iz poslovnih grupa.

### Članak 155.

Proces prijenosa broja započinje u trenutku kada korisnik podnese zahtjev za prijenos broja operatoru kod koga se želi prenijeti broj i provodi se kao i svaki drugi zahtjev za pružanje usluge. U Zahtjevu korisnik se opredjeljuje za vrstu TK usluge koju želi koristiti, uz uslugu prijenosa broja. Ovaj Zahtjev se ujedno smatra zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Uz zahtjev za prijenos telefonskog broja korisnik je dužan priložiti dokumente u skladu s Člankom 5. Općih uvjeta te potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davatelju broja u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtjeva prijenos.

Podnošenjem zahtjeva za prijenos telefonskog broja korisnik je ovlastio JP HT Mostar da zahtjev dostavi operatoru davatelju broja, te da time ujedno raskine korisnički odnos koji je imao s operatorom davateljem broja.

JP HT Mostar provjerava da li je broj prenosiv kao i ispravnost podataka navedenih u zahtjevu, uključujući tu i potvrdu o izmirenju dugovanja prema operatoru davatelju broja u dijelu koji se odnosi na broj za koji se zahtjeva prijenos.

JP HT Mostar je dužan da telefonskim putem obavijesti pretplatnika o odlaganju zahtjeva za prijenos telefonskog broja, a pisanim putem o odbijanju zahtjeva za prijenos telefonskog broja.

Ako ne postoje smetnje kod prijenosa broja, rok za prijenos broja je 10 radnih dana od dana podnošenja zahtjeva za prijenos broja.

JP HT Mostar izvršava prijenos broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati, na dan koji je definiran u zahtjevu za prijenos broja, ili u slučaju odlaganja zahtjeva na dan koji se naknadno definira.

Period u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed realizacije prijenosa ne smije biti dulji od tri (3) sata u odnosu na vrijeme koje je definirano u zahtjevu za prijenos telefonskog broja.

Prava i obveze iz pretplatničkog ugovora za prenesene brojeve u mrežu JP HT Mostar nastaju od trenutka realizacije usluge prijenosa telefonskog broja, odnosno priključenja na javnu telekomunikacijsku mrežu, kako je opisano u člancima 72. i 73. ovih Općih uvjeta.

JP HT Mostar, kao operator primatelj broja, naknadu za uslugu prenosivost telefonskog broja naplaćuje u skladu sa Cjenikom telekomunikacijskih usluga.

Pretplatnik ne može odustati od podnesenog zahtjeva za prijenos telefonskog broja kojeg je JP HT Mostar uputio operatoru davatelja broja, osim ukoliko ne dokaže da je operatoru davatelja broja podnio zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa.

## **Članak 156.**

Realizacija prijenosa telefonskog broja iz mreže JP HT Mostar započinje u trenutku kada JP HT Mostar primi zahtjev za prijenos telefonskog broja od operatora primatelja broja. Zahtjev za prijenos telefonskog broja smatra se zahtjevom pretplatnika za prestanak pretplatničkog odnosa kod JP HT Mostar.

JP HT Mostar je dužan u roku od najviše tri radna dana od dana prijema zahtjeva obavijestiti operatera primatelja broja o prihvatanju zahtjeva za prijenos telefonskog broja, odnosno o razlozima nemogućnosti ili kašnjenja prijenosa broja.

JP HT Mostar nije obavezan omogućiti prijenos broja ako:

- podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje uključujući i neizmiren dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prijenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku;
- podnositelj zahtjeva nije nositelj prava korištenja broja za koji se traži prijenos, niti je punomoćnik nositelja tog prava;
- pokretni terminalni uređaj koji koristi podnositelj zahtjeva evidentiran je na listi ukradenih aparata;
- broj za koji podnositelj zahtjeva traži prenosivost je privremeno isključen;
- tokom realizacije prijenosa broja ustanovi se zlouporaba korištenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljnjem pravu na korištenje broja.

Ukoliko pretplatnik podnese zahtjev za prijenos telefonskog broja iz mreže JP HT Mostar, koji se koristi na osnovu jednog ugovora o korištenju različitih telekomunikacijskih usluga, zahtjev za prijenos telefonskog broja smatrat će se zahtjevom za prestanak pretplatničkog odnosa za sve telekomunikacijske usluge koje se koriste po ovom ugovoru. U ovom slučaju, pretplatnik može podnijeti novi zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa za korištenje telekomunikacijske usluge na koju se ne odnosi zahtjev za prijenos telefonskog broja.

Pretplatnik je dužan da, do trenutka podnošenja zahtjeva za prijenos telefonskog broja iz mreže JP HT Mostar ili do naknadno ostavljenog roka, izmiri sva dospjela dugovanja na osnovu korištenja telefonskog broja za koji se traži prijenos. Dugovanja na osnovu korištenja telefonskog broja za koji se traži prijenos, koja nisu dospjela, pretplatnik je dužan da izmiri u roku naznačenom na telefonskom računu.

JP HT Mostar ne snosi odgovornost za nemogućnost ili za kašnjenje u prijenosu broja koje je uzrokovano od strane Korisnika ili operatora davatelja broja.

Ukoliko pretplatnik zahtijeva prijenos telefonskog broja u tijeku minimalnog perioda trajanja ugovora, dužan je izmiriti obveze u skladu sa zaključenim ugovorom.

Prestankom pretplatničkog odnosa pretplatnik je dužan vratiti terminalnu opremu u skladno potpisanom ugovoru.

Ukoliko je pretplatnik potpisao s JP HT Mostar pretplatničke ugovore za korištenje telekomunikacijskih usluga za koje nije zatražena usluga prenosivosti telefonskog broja, iste nastavlja koristiti u skladu s uvjetima iz pretplatničkih ugovora.

Nakon provedenog prijenosa broja, Korisnik ne može ponovno zatražiti prijenos broja u razdoblju kraćem od 6 mjeseci od dana prijenosa broja.

## **Članak 157.**

JP HT Mostar kao polazni operator je dužan pri uspostavljanju poziva prema prenesenom telefonskom broju, prije uspostave poziva, obavijesti pozivatelja govornom porukom da je telefonski broj prenesen, kao i o načinu dobivanja informacija o cijeni poziva i operatoru u čiju mrežu je telefonski broj prenesen.

JP HT Mostar će, na pisani zahtjev Korisnika, pozivatelja prenesenog telefonskog broja, isključiti govorno upozorenje za telefonski broj Korisnika pozivatelja telefonskog broja.

## **7. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 158.**

JP HT Mostar zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, uključujući cijene usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta, u skladu s važećim propisima. JP HT Mostar će izvijestiti Korisnika pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i njegovom pravu na raskid ugovora, uključujući, ali bez ograničenja, i izvješćivanje Korisnika putem računa o izmjenama Općih uvjeta i/ili cijena uz naznaku da je detaljan pregled izmjena dostupan Korisniku na Internetskim stranicama JP HT Mostara i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Korisnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena počet će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena. U slučaju izmjena Općih uvjeta i/ili cijena koji su za Korisnika nepovoljniji u odnosu na ugovorene, Korisnik ima pravo pisanim putem raskinuti pretplatnički odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama.

### **Članak 159.**

U slučaju restrukturiranja, promjene pravnog oblika Društva, prestanka ili bilo kakvih statusnih promjena JP HT Mostar, privole iz ovih Općih uvjeta smatraju se danim, te se iste, ovisno o nastaloj promjeni odnose na novonastalo Društvo, odnosno Društvo preuzimatelja u skladu sa odredbama Zakona o gospodarskim društvima.

### **Članak 160.**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve korisnike koji su zasnovali Korisnički odnos sa JP HT Mostar, nakon tog datuma. Na postojeće Korisnike koji su zasnovali korisnički odnos s JP HT Mostar do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 dana po njihovoj objavi.

Ovi Opći uvjeti bit će dostupni na svim ovlaštenim mjestima JP HT Mostar, kao i putem službenih internetskih stranica JP HT Mostar.

Stupanjem na snagu ovih Uvjeta, stavlja se van snage akt Opći uvjeti pružanja telekomunikacijskih usluga HT Mostar, Dj.broj: NO-2-5-5/06 od 21.07.2006. godine.

### **Članak 161.**

Prema potrebi, Uprava će donijeti i druge upute za provođenje ovih Općih uvjeta.

### **Članak 162.**

Danom utvrđivanja usklađenog teksta ovi Opći uvjeti postaju i primjenjuju se kao akt JP HT d.d. Mostar.

### **Članak 163.**

Na ove Opće uvjete, Regulatorna agencija za komunikacije, dala je suglasnost svojom Odlukom \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_.