



Opća dozvola za pružanje internet usluga

AVAX Net D.O.O Lukavac  
Kralja Tvrtka I bb  
Lukavac 75300  
IB 4209952030001  
PDV 209952030001  
DPIU-TS/023/13

## OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE USLUGA INTERNETA I IPTV

Lukavac, 27.11.2013.

---

**SADRŽAJ**

<b>I.</b>	<b>UVODNE ODREDBE</b>	<b>4</b>
1.	Predmet	4
	Član 1.	4
2.	Značenje pojmova i skraćenica	4
	Član 2.	4
<b>II.</b>	<b>OPŠTI USLOVI</b>	<b>5</b>
1.	Opšti principi pružanja usluga	5
	Član 3.	5
2.	Identifikacija korisnika	6
	Član 4.	6
	Član 5.	7
3.	Cijena usluge	7
	3.1. Opšte odredbe	7
	Član 6.	7
	3.2. Cijena pristupa usluzi	7
	Član 7.	7
	3.3. Cijena pretplate/naknade	8
	Član 8.	8
4.	Kvalitet usluge	8
	Član 9.	8
	Član 10.	8
5.	Zahtjevi	8
	Član 11.	8
6.	Zasnivanje pretplatničkog odnosa	9
	Član 12.	9
7.	Prenos pretplatničkog odnosa	9
	Član 13.	9
8.	Postupanje sa terminalnom opremom	9
	Član 14.	9
9.	Zloupotreba	10
	Član 15.	10
	Član 16.	10
10.	Privremeno isključenje	11
	Član 17.	11
	Član 18.	11
11.	Trajno isključenje	11
	Član 19.	11
12.	Reklamacije korisnika telekomunikacionih usluga	12
	Član 20.	12
13.	Postupak ostvarivanja potraživanja	13



Opća dozvola za pružanje internet usluga

AVAX Net D.O.O Lukavac  
Kralja Tvrtka I bb  
Lukavac 75300  
IB 4209952030001  
PDV 209952030001  
DPIU-TS/023/13

---

Član 21.....	13
14. Vraćanje iznosa plaćenih za telekomunikacione usluge .....	13
Član 22.....	13
15. Prestanak pretplatničkog odnosa .....	13
Član 23.....	13
16. Najava prestanka pružanja usluga .....	14
Član 24.....	14
17. Sporovi .....	15
Član 25. ....	15
<b>III. ZAVRŠNE ODREDBE .....</b>	<b>15</b>
Član 26. ....	15

---

## I. UVODNE ODREDBE

### 1. Predmet

#### Član 1.

Opštim uslovima za pružanje usluga Avax Net-a (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se pravni odnosi između Avax Net D.O.O. (u daljem tekstu: Avax Net), kao pružaoca usluga, sa jedne strane, i korisnika usluga Avax Net D.O.O. (u daljem tekstu: korisnik), sa druge strane, u vezi sa pružanjem, odnosno korištenjem usluga.

Usluge koje su predmet ovih opštih uslova obuhvataju sledeće pojedinačne usluge:

- usluge bežičnog pristupa Internetu,
- usluge IP televizije.

Ovi Opšti uslovi su sačinjeni sa ciljem definisanja pravila korištenja usluga, nedozvoljenih aktivnosti, unapređenja kvaliteta usluga, kao i zaštitu korisnika usluga od nezakonitih aktivnosti.

Svi korisnici Avax Net usluga su dužni pridržavati se pravila koja su definisana ovim dokumentom.

### 2. Značenje pojmova i skraćenica

#### Član 2.

1. **Internet usluge:** omogućavaju korisnicima da pristupe globalnom Internetu, razmjenjuju poruke, pretražuju web stranice, prenose fajlove, obavljaju interaktivnu konverzaciju, pristupaju drugim računarima i koriste ostale usluge dostupne na Internetu;
2. **IPTV (Internet Protocol TV):** usluga koja je bazirana na internet tehnologiji, i korisnicima osigurava da mogu na svom TV-u pratiti televizijske i radio kanale - te koristiti brojne interaktivne usluge;
3. **Prepaid usluga:** označava uslugu za čije korištenje nije potrebno zasnivanje ugovornog odnosa i plaća se unaprijed;
4. **Internet:** je globalna mreža koja međusobno povezuje veliki skup različitih mreža putem zajedničkog protokola;
5. **Agencija:** označava Regulatornu agenciju za komunikacije Bosne i Hercegovine
6. **Pružalac Internet usluga (ISP – Internet Service Provider):** označava operatora telekomunikacija koji je ovlašten od Agencije da pruža Internet usluge;
7. **Korisnik:** je fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva javnu TK uslugu;
8. **Terminalna oprema:** označava bilo koji vid opreme koju je neophodno obezbijediti na strani korisnika. Terminalna opreme može biti obezbijedena od strane Avax Net-a i/ili korisnika;

9. **Korisničko ime:** je skup alfanumeričkih znakova određene dužine, koji jednoznačno predstavljaju svakog korisnika Avax Net Internet usluga;
10. **Lozinka:** je skup znakova i predstavlja najvažniji element autorizacije na Avax Net sistem;
11. **IP adresa:** označava 32 bitnu adresu organizovanu u oktete, razdvojene tačkama;
12. **Javna TK mreža:** označava javnu TK mrežu, koja se koristi, djelimično ili u cjelosti, za pružanje javnih TK usluga između fiksnih završnih tačaka mreže.

## II. OPŠTI USLOVI

### 1. Opšti principi pružanja usluga

#### Član 3.

Avax Net pruža usluge svim korisnicima pod jednakim uslovima u pogledu dostupnosti, kvaliteta i cijena usluga pod uslovom da za to postoji tehnička mogućnost bez obzira na vjersku, rasnu ili nacionalnu pripadnost korisnika. Korisnik ima mogućnost da slobodno izabere operatora javne telekomunikacione usluge, te vrstu usluge kod izabranog operatora bez prava da tu uslugu dalje preprodaje.

Komunikacija između Avax Net-a i korisnika se ostvaruje putem telefona, elektronske pošte i lično, po modelu koji korisniku najviše odgovara.

U cilju pravovremenog i tačnog informisanja korisnika o svim aspektima pružanja/korištenja usluga obezbjeđena je podrška korisnicima, u vidu web stranice, besplatnog info telefona i tehničke podrške.

Avax Net zadržava pravo da uslovi pružanje usluge avansnom uplatom od strane korisnika u korist Avax Net-a.

Avax Net zagovara slobodan protok informacija i ideja putem Interneta, te ne provjerava sadržaj web stranica, elektronske pošte, news grupa ili drugog materijala do kog korisnik dolazi u posjed korištenjem Avax Net Internet usluga. Internet usluga mora omogućiti krajnjem korisniku neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na internetu. Izuzetak čine sadržaji ili usluge čije bi korištenje zasnovalo izričitu protivpravost ili krivično djelo.

AVAX Net samostalno i ovisno o području prijema određuje ponudu televizijskih programa koje distribuira Korisnicima, a koji se donose kao rasporedi programa za pojedino područje te se redovno objavljuju putem web stranice i Info kanala.

AVAX Net može TV programe distribuirati u paketima ili pojedinačno.

Paketi programa se distribuiraju stalno (kontinuirano), a programi koji se distribuiraju pojedinačno AVAX Net može distribuirati stalno (kontinuirano) ili na zahtjev Korisnika.

Korisnik može birati pakete programa i programe koji se distribuiraju pojedinačno. Korisnik ne može birati programe unutar paketa, već samo cijeli paket.

S obzirom da to priroda TV usluge ne dopušta, Korisnik nema pravo da mu cijena TV usluge, odnosno, pretplata za pakete programa bude obračunata prema potrošnji u obračunskom razdoblju, odnosno prema stvarnom vremenu gledanja TV programa ili slušanja radio programa.

Avax Net zadržava pravo preduzimanja aktivnosti, odnosno mjera i sankcija u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga, u svim situacijama kada se ustanovi da se radi o neuobičajeno povećanoj potrošnji ili postoji osnovana sumnja o zloupotrebi na osnovu kojih može nastati šteta po Avax Net ili druge korisnike. Mjere i sankcije u ovakvim situacijama obuhvataju uklanjanje ili uskraćivanje pristupa sadržaju koji može biti protivzakonit ili koji krši pravila definisana ovim dokumentom; umanjnje funkcionalnosti, obustavu ili ograničenje prava pristupa korisničkom nalogu.

Podaci o korisnicima koje Avax Net pribavi u vezi sa pružanjem/korištenjem usluga se koriste za sopstvene potrebe i u zakonom dopuštenu svrhu. AVAX Net ni u kom slučaju neće koristiti podatke o korisnicima usluga u svrhu svoje poslovne ili druge promocije. Informacije o korisnicima koje ne spadaju u javne, kao i podaci o eventualnom izvršiocu zloupotrebe, u smislu ovih Opštih uslova, mogu biti prezentovani i dostavljeni isključivo na pismeni zahtjev sudskih i drugih ovlaštenih organa, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, Zakona o komunikacijama i drugim zakonskim aktima.

ISP je dužan da na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni i nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječija pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opšta sigurnost, javni red i mir, omogućava protivpravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta. AVAX Net je dužan da, u skladu sa dopisima i odlukama nadležnih institucija, vrši zatamnjivanje ili obustavu distribucije određene audivizuelne medijske usluge za vrijeme trajanja takve mjere.

AVAX Net ne nadgleda aktivno sadržaj telekomunikacija, što ne isključuje redovno tehničko praćenje podataka neophodnih za ostvarenje komunikacije, kao i primjenu tehničkih mjera za suzbijanje zloupotrebe telekomunikacija i zaštitu integriteta telekomunikacionih usluga i korisnika.

AVAX Net je obavezan da primijeni aktivne tehničke mjere ograničenja telekomunikacija radi sprječavanja pristupa određenim sadržajima javnih telekomunikacionih usluga po odgovarajućem propisu, sudskoj odluci ili odluci nadležne institucije.

---

Promjena Opštih uslova će biti objavljena najmanje 30 dana prije početka primjene na web stranici Avax Net-a i putem javnog glasila.

## 2. Identifikacija korisnika

### Član 4.

U cilju dokazivanja identiteta i/ili statusa korisnika, Avax Net prihvata sledeće identifikacione dokumente:

1. Za fizička lica:
  - Lična karta.
2. Za pravna lica:
  - Rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđeni registar
  - Uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacionim brojem.

AVAX Net ima pravo da izvrši provjeru vjerodostojnosti korisničkih podataka i dokumentacije. Ukoliko u toku provjere AVAX Net dođe do podataka koji ukazuju na potencijalnu prevaru, zloupotrebu ili neurednost u izmirivanju obaveza, zadržava pravo da odbije zahtjev za uspostavljanje usluge.

Korisnik daje izričitu saglasnost za prikupljanje i dalju obradu svojih ličnih podataka u svojstvu Pretplatnika, te da je upoznat sa svrhom korištenja istih (AVAX Net D.O.O. će lične podatke o Pretplatniku koristiti isključivo u svrhe redovnog poslovanja, uključujući ali ne ograničavajući se na obračunavanje i naplatu pruženih usluga, mogućnost pretplatničke podrške i savjetovanja, te obavještavanja.), izuzev u sledećim slučajevima:

1. u slučaju sudskog spora, za potrebe nadležnih organa,
2. za potrebe naplate potraživanja.

### Član 5.

Korisnik je dužan, na odgovarajući način (pismenim putem, telefonom ili lično), obavijestiti Avax Net o bilo kakvoj promjeni identifikacionih podataka, najkasnije 15 dana od izvršene izmjene. U protivnom, ukoliko iz ovog razloga bude onemogućena komunikacija sa korisnikom, smatraće se da je obavještavanje sa strane Avax Net-a uredno izvršeno.

---

### **3. Cijena usluga**

#### **3.1. Opšte odredbe**

##### **Član 6.**

Cijene usluga i druge komercijalne uslove korišćenja usluga određuje AVAX Net u skladu sa svojom poslovnom politikom, putem Cjenovnika. Cijene usluga utvrđene Cjenovnikom su javne. Avax Net Cjenovnik čini dostupnim korisnicima tako što ga objavljuje na svojoj web stranici. Avax Net svaki novi Cjenovnik dostavlja na uvid Agenciji najmanje 30 dana od dana stupanja na snagu.

Obračunski period u Cjenovniku je jedan kalendarski mjesec.

Cijena zavisi od vrste usluga i može da obuhvati: cijenu pristupa mreži/priključak i cijenu pretplate/naknade, u skladu sa cjenovnikom.

U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, AVAX Net je dužan obavijestiti korisnike te usluge pismenim ili elektronskim putem najmanje 30 dana prije takve izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluga, ako je primjenljivo.

#### **3.2. Cijena pristupa usluzi**

##### **Član 7.**

Cijena pristupa usluzi je jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika kao nadoknada za omogućeni pristup na javnu TK mrežu.

#### **3.3. Cijena pretplate/naknade**

##### **Član 8.**

Cijena korištenja usluge koja je stavljena na raspolaganje korisniku utvrđuje se Cjenovnikom u vidu pretplate/naknade. AVAX Net u okviru svoje Internet usluge nudi korisnicima mogućnost besplatnog korištenja e-mail adresa.

Pretplata/naknada se naplaćuje na mjesečnom nivou.

Sve Avax Net usluge su prepaid, stoga plaćanje pretplate ide unaprijed, 1-og i 20-og (za korisnike priključene 15-og) u mjesecu ili 30 dana od dana uplate.



---

#### **4. Kvalitet usluga**

##### **Član 9.**

Avax Net pruža svoje Internet usluge u skladu sa standardima objavljenim od strane Evropskog instituta za TK standarde (ETSI) i uputstvima i pokazateljima kvaliteta usluga i metoda mjerenja, koje propisuje Agencija.

Avax Net je dužan da blagovremeno obavještava korisnike o prekidima i smetnjama u pružanju usluga, te da svojim aktivnostima utiče da trajanje prekida i smetnji bude što kraće i da se ne ponavlja.

AVAX Net će, ukoliko dođe do smetnji ili prekida u radu mreže, utvrditi i otkloniti svaki kvar ili prekid i obezbijediti ponovno uspostavljanje usluge u što kraćem roku.

Moguće je da vlasnik određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da, na izričiti zahtjev vlasnika, AVAX Net bude prisiljen povremeno prekidati distribuciju signala tog programa. AVAX Net ne odgovara za smetnje u prenosu programa do kojih dolazi zbog vlasnika programa.

Korisnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti AVAX Net mreža postoji mogućnosti da pojedina usluga neće biti dostupna u svako vrijeme. Korisnik je takođe saglasan i prihvata da usljed navedenog može doći povremenih prekida u distribuciji TV signala (u odnosu na TV uslugu), do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem AVAX Net mreže.

##### **Član 10.**

Ukoliko se u periodu gustog saobraćaja, svakim danom između 17 – 23h, dogodi zagušenje u mreži Avax Net-a, te Avax Net nije u mogućnosti da korisniku isporuči uslugu za koju je uplatio pretplatu, minimalan protok koji je Avax Net dužan da isporuči korisniku iznosi 50% protoka predviđenog paketom koji je uplatio/la (i download i upload), izraženo u kbit/s.

Avax Net je dužan da u što kraćem vremenskom periodu preduzme korake za rješavanje nastalih problema, kako bi korisniku isporučili uplaćenu uslugu.

#### **5. Zahtjevi**

##### **Član 11.**

Zahtjev za pružanje usluga se podnosi usmenim putem (lično ili telefonski), putem elektronske pošte i drugih vidova pismenih zahtjeva. Zahtjev mora da sadrži sve podatke potrebne za identifikaciju korisnika (ime i prezime, adresa, JMBG, broj lične karte, broj telefona) i usluge čije pružanje/korištenje se zahtjeva.

---

Ukoliko na lokaciji iz podnesenog zahtjeva postoji tehnička mogućnost za traženu uslugu, pristup pomenutoj usluzi mora biti osiguran u najkraćem mogućem roku.

## **6. Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

### **Član 12.**

AVAX Net se prvenstveno obavezuje da, nakon prihvatanja Zahtjeva korisnika za zasnivanje pretplatničkog odnosa, omogući korisniku pristup na Internet najkasnije 30 dana po prihvatanju Zahtjeva.

Pretplatnički odnos između AVAX Net-a i korisnika (u daljem tekstu: ugovor) smatra se zasnovanim u trenutku kad AVAX Net prihvati Zahtjev korisnika, a prava i obaveze iz ugovora počinju teći u trenutku kad AVAX Net realizuje zahtijevanu Suslugu (servis).

## **7. Prenos pretplatničkog odnosa**

### **Član 13.**

Pretplatnički odnos je moguće prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi korisnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu na istoj lokaciji.

AVAX Net će sa novim korisnikom sklopiti novi pretplatnički ugovor, a obaveza korisnika sa kog se prenosi pretplatnički odnos je da izmiri račun za usluge koje je koristio do dana prenosa.

## **8. Postupanje sa terminalnom opremom**

### **Član 14.**

Korisnik zaključenjem ugovora dobija na korišćenje opremu koja je neophodna za rad i pružanje usluge AVAX Net-a. Terminalna oprema koja se postavlja kod korisnika je vlasništvo AVAX Net-a. Korisnik je dužan da se o njoj stara na odgovarajući način, te da sam ne preduzima nikakve aktivnosti oko servisiranja.

Nakon isteka roka definisanog u ugovoru korisnik će moći od AVAX Net-a otkupiti opremu po važećem cjenovniku.

AVAX Net ima obavezu besplatnog održavanja, servisiranja i zamjene opreme u slučaju kvara, osim ako isti nije izazvan nestručnim rukovanjem korisnika kod kog se oprema nalazi.

Korisnik će u slučaju raskida ugovora ili zahtjeva od strane AVAX Net-a, vratiti svu opremu dobijenu na korištenje. Korisniku se ugovorom definiše tip opreme koju je dobio na korištenje.

U slučaju bespravnog otuđivanja terminalne opreme, AVAX Net slučaj prijavljuje nadležnoj policijskoj stanici.

## **9. Zloupotreba**

### **Član 15.**

Pod zloupotrebom Avax Net Internet usluga podrazumijeva se neovlašteno korištenje usluga iz ponude, te korištenje usluga protivno utvrđenim pravilima korištenja usluga.

Kao mjere sankcija nedozvoljenog ponašanja Avax Net će primjenjivati privremeno ili trajno isključenje korisnika.

### **Član 16.**

Kao nedozvoljen vid korištenja Avax Net Internet usluga smatra se sledeće:

1. Neovlašteno korištenje usluga;
2. Ustupanje ugovorene usluge na korištenje ili preprodaja usluge trećem licu;
3. Uznemiravanje ili vrijeđanje drugih korisnika i zaposlenik u Avax Net-u;
4. Priklučenje opreme koja ugrožava funkcionisanje javne TK mreže ili korištenje usluge na način koji proizvodi iste posledice;
5. Zloupotreba Avax Net mreže od strane korisnika u svrhu sticanja protivpravne imovinske koristi;
6. Kršenje pravila korištenja Avax Net usluga definisanih ovim opštim uslovima, Cjenovnikom i drugim internim aktima;
7. Dostavljanje od strane korisnika krivotvorenih identifikacionih dokumenata ili lažnih izjava u cilju izbjegavanja plaćanja za korištene usluge;
8. Distribucija neželjenih e-mail poruka u kratkom vremenskom periodu na adresu jednog ili više pošiljalaca (SPAM);
9. Prenos nedozvoljenog sadržaja čime se krše lokalni, nacionalni ili međunarodni propisi;
10. Prijetnje, uznemiravanje ili bilo koji oblik prevara;
11. Lažno oglašavanje - objavljivanje ili prenošenje promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje;
12. Objavljivanje, slanje ili prenošenje vrijeđajućih, prijetećih, vulgarnih, rasističkih ili šovinističkih sadržaja;
13. Neovlašteno prikupljanje ličnih podataka o trećim licima bez njihovog znanja i dopuštenja.

## **10. Privremeno isključenje**

### **Član 17.**

Avax Net može privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu u sledećim slučajevima:

1. Ako nastupe tehničke smetnje u Avax Net mreži – do otklanjanja smetnji;
2. Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju Avax Net mreže – do završetka radova;
3. Ako korisnik ili drugo lice vrši zloupotrebu, u skladu sa Opštim uslovima – do 15 dana;
4. Ako je korisnički uređaj neispravan i prouzrokuje smetnje u Avax Net mreži – do otklanjanja kvara, a maksimalno do 30 dana;
5. Ako korisnik ne dozvoljava pristup terminalnoj opremi u svrhu servisiranja i otklanjanja smetnji – do 15 dana;
6. Ako korisnik priključi na Avax Net mrežu opremu koja ne zadovoljava važeće standarde u predmetnoj oblasti u BiH – do 30 dana;
7. Ako korisnik ne izvrši plaćanje usluge do 5-og, odnosno 20-og (za korisnike koji su korištenje usluge počeli 15-og) u mjesecu za tekući mjesec – do 90 dana;
8. Na zahtjev korisnika, zbog dužeg odsustva, u periodu od 1 do 3 mjeseca, jednom u kalendarskoj godini, čime nastupa mirovanje pretplatničkog odnosa.

#### **Član 18.**

Ukoliko prestanu razlozi privremenog isključenja, Avax Net će izvršiti uključenje korisnika bez prethodnog posebnog zahtjeva od strane korisnika.

Avax Net o ponovnom uključanju neće obavještavati korisnika, sem u slučaju 3. iz člana 14.

### **11. Trajno isključenje**

#### **Član 19.**

Pored trajnog isključenja koje se vrši u slučaju otkaza usluge od strane korisnika, Avax Net može izvršiti trajno isključenje terminalne opreme iz svih razloga za privremeno isključenje krivicom korisnika, ukoliko do isticanja roka privremenog isključenja korisnik nije otklonio razlog isključenja. Sledeći razlozi dodatno podliježu trajnom isključenju:

1. Ako korisnik ili drugo lice ponovi bilo koju aktivnost definisanu kao zloupotreba u Članu 12. ovih Opštih uslova i nakon što je privremeno isključen iz istog razloga;
2. Ako korisnik ne produži nalog u roku definisanim za privremeno isključenje;

U slučaju trajnog isključenja terminalne opreme, korisnik je dužan vratiti opremu instaliranu od strane Avax Net-a u ispravnom stanju. U protivnom, korisnik je dužan nadokanditi štetu Avax Net-u u vrijednosti terminale opreme.

---

## 12. Reklamacije korisnika telekomunikacionih usluga

### Član 20.

Korisnik telekomunikacionih usluga može da podnese reklamaciju na iznos kojim je zadužen za izvršene telekomunikacione usluge i kvalitet pružene usluge, nepravilan rad radnika pružaoca usluge i neblagovremeno i površno otklanjanje tehničkih smetnji.

Reklamacije koje se odnose na nepravilan rad većeg obima, odnosno za koje je potrebno sprovesti odgovarajući postupak ispitivanja opravdanosti reklamacije podnose se u pismenoj formi Korisničkoj službi AVAX Net-a.

AVAX Net je dužan da na svaku pismenu reklamaciju korisnika telekomunikacionih usluga pismeno odgovori u roku od 21 dan od dana podnošenja reklamacije, osim u slučajevima kada je potrebno sprovesti duža i složenija ispitivanja. U odgovoru na reklamaciju obavezno se navodi pravna pouka.

Pružalac usluga je dužan da u roku od 30 dana od dana podnošenja reklamacije otkloni tehničke smetnje za koje je nadležan.

Podnošenje reklamacije ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

Pružalac usluge, će sa izuzetkom stava 4. ovog člana obavezno prosljeđivati Regulatornoj Agenciji za komunikacije BiH, koja će tada obavljati funkciju drugostepenog organa, sve žalbe koje se odnose na:

3. pristup javnim telekomunikacionim mrežama i/ili uslugama, a koje se odnose na potencijalnu netransparentnost i diskriminaciju u davanju pristupa telekomunikacionoj mreži i/ili usluzi,
4. potencijalno sprečavanje ili otežavanje korisnika da pristupaju i međusobno komuniciraju putem javnih telekomunikacionih usluga,
5. potencijalno kršenje interesa korisnika u smislu dostupnosti telekomunikacionih usluga, njihovog kvaliteta i cijena,
6. nivo kvaliteta telekomunikacionih usluga i telekomunikacione opreme,
7. transparentnost i nediskriminatornost cijena telekomunikacionih usluga.

Pružalac usluge će Regulatornoj Agenciji za komunikacije BiH dostaviti sve podatke i dokumentaciju neophodnu za procjenu situacije. Regulatorna Agencija za komunikacije BiH će odluke o svim sporovima i pritužbama donijeti u roku koji je skladu sa važećim propisima Agencije.

---

### **13. Postupak ostvarivanja potraživanja**

#### **Član 21.**

Kada korisnik usluge ili drugo ovlašćeno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz ugovora o vršenju usluga, dužan je prije podnošenja tužbe sudu da pružaocu usluga podnese pismeni zahtjev.

U zahtjevu iz stava 1. ove tačke korisnik ili drugo ovlašćeno lice dužno je da se opredijeli za visinu potraživanja i da navede činjenice i podnese dokaze na kojima svoj zahtjev zasniva.

AVAX Net je dužan da korisniku usluge ili drugom ovlašćenom licu koje je podnijelo zahtjev iz stava 1. ove tačke odmah vrati odgovarajući iznos cijene, ako je zahtjev osnovan, a najkasnije u roku od osam dana od dana utvrđivanja opravdanosti zahtjeva.

Pružalac usluga neće biti odgovoran za štetu nastalu usljed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, za štetu nastalu oštećenjem telekomunikacione mreže od strane trećih lica, te za eventualnu štetu nastalu tokom nužnog održavanja telekomunikacione mreže koje bi moglo imati uticaja na kvalitet telekomunikacionih usluga, kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korišćenja telekomunikacionih usluga, osim ako je izmakla korist posljedica namjere ili krajnje nepažnje AVAX Net-a.

### **14. Vraćanje iznosa plaćenih za telekomunikacione usluge**

#### **Član 22.**

Obračunavanje i vraćanje više naplaćene pretplate na telekomunikacione usluge vrši se na sljedeći način:

1. ako dođe do obustave saobraćaja, pretplata se vraća za onoliko dana koliko je trajala obustava saobraćaja;
2. ako se pretplatnik nije mogao služiti svojim pretplatničkim uređajem duže od dva (2) dana zbog utvrđenih tehničkih smetnji, koje nisu nastale njegovom krivicom, vraća mu se pretplata za onoliko dana koliko se nije mogao služiti svojim pretplatničkim uređajem;
3. u slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, pretplatniku se vraća pretplata za onoliko dana koliko se nije koristio pretplatničkim uređajem;

### **15. Prestanak pretplatničkog odnosa**

#### **Član 23.**

Pretplatnički odnos između pretplatnika i pružaoca usluga može prestati i to:

1. ako pretplatnik ne otkloni tehničke smetnje, odnosno nedostatke na svojim pretplatničkim uređajima u roku od 90 dana od dana kada su ti uređaji privremeno isključeni iz saobraćaja;
2. ako pretplatnik ne izmiri svoje dugovanje iz pretplatničkog odnosa ni u roku od 30 dana od dana kada su njegovi pretplatnički uređaji privremeno isključeni zbog dugovanja, odnosno od dana kada mu je onemogućen pristup odgovarajućoj mreži;
3. ako pretplatnik i poslije isteka roka od 15 dana od dana kada mu je pretplatnički uređaj privremeno isključen ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničkih uređaja i instalacija;
4. ako pretplatnik ili drugo lice sa njegovog pretplatničkog uređaja uznemirava ili vrijeđa druge pretplatnike ili radnike pružaoca usluga i poslije privremenog isključenja;
5. ako pretplatnik na mrežu neovlašćeno priključi uređaje za čije priključenje mu pružalac usluga nije dao saglasnost, ili pruža telekomunikacione usluge za koje nije ovlašćen;
6. ako se pretplatnik iseli iz svoga stana, odnosno poslovne prostorije, ne podnoseći zahtjev za preseljenje, a svoje pretplatničke uređaje ostavi na korišćenje novom korisniku tog stana, odnosno poslovnog prostora;
7. ako pretplatnik ni poslije isteka roka od 90 dana od dana kada mu je pretplatnički uređaj privremeno isključen, odnosno od kada mu je onemogućen pristup odnosnoj mreži ne podnese zahtjev za promjenu u nazivu, odnosno ne podnese zahtjev za prenos pretplatničkog odnosa;
8. smrću pretplatnika, odnosno likvidacijom pravnog lica.

Pretplatnički odnos između pretplatnika i pružaoca usluga može prestati i na osnovu pismenog otkaza pretplatnika u kome pretplatnik označava dan kada želi da se njegov pretplatnički uređaj isključi iz saobraćaja, odnosno da mu se onemogući korišćenje usluge, s tim što otkazni rok ne može da bude kraći od 15 dana.

Prilikom prestanka pretplatničkog odnosa, pretplatnik je obavezan da vrati terminalnu opremu u ispravnom stanju, koju je obezbijedio AVAX Net i koja je vlasništvo istog, i koji utvrđuje ispravnost vraćene opreme.

## **16. Najava prestanka pružanja usluge**

### **Član 24.**

AVAX Net zadržava pravo da obustavi pružanje neke od usluga iz svoje ponude. Pomenutu situaciju je dužan najaviti najmanje 60 dana prije, što će učiniti u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području, na kom se pruža usluga, na svojoj web stranici i pojedinačno e-mail porukom svakom pretplatniku.

Dokaz o obavljenom obavještanju AVAX Net će dostaviti Regulatornoj agenciji za komunikacije uz izjavu o prestanku pružanja usluge.

AVAX Net ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru Rasporeda programa koje distribuiraju prestati distribuirati pojedini program ili ga unutar ponude programa po

---

područjima drugačije pozicionirati premještanjem iz jednog paketa programa u drugi.

AVAX Net ne garantuje Korisniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa bez prethodne najave.

## 17. Sporovi

### Član 25.

Avax Net i korisnik će sve eventualne sporove rješavati sporazumno, a u slučaju neuspjeha tog procesa za rješavanje sporova je nadležan sud definisan u ugovoru. Ukoliko nadležni sud nije definisan u ugovoru, nadležan je sud opšte mjesne nadležnosti.

Postupak rješavanja sporova pokreće korisnik pismenim putem, dostavljanjem reklamacije u vezi sa pružanjem/korištenjem usluge. Rok za rješavanje reklamacije je petnaest (15) dana od dana dostavljanja.

## III. ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 26.

Uslovi stupaju na snagu po isteku perioda od 30 dana od dana objavljivanja istih, a nakon pribavljanja saglasnosti Agencije.

Na sve odnose koji nisu regulisani Opštim uslovima, primjenjuju se mjerodavni propisi u Bosni i Hercegovini.

U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su nepovoljni po korisnike, postojeći korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade. Dodatno, korisnik ima pravo na povrat neiskorištene, a uplaćene naknade za uslugu u roku od 30 dana od objave izmjena. Ukoliko su izmjene uslova, opisa i cijena usluga posledica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posledica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, a na koje AVAX Net nema uticaj, korisnik nema pravo na naknadu.

**Lukavac, dana 27.11.2013.**

**Avax Net D.O.O. Lukavac  
DIREKTOR**

---

**Džibrić Mirnes**





Opća dozvola za pružanje internet usluga

AVAX Net D.O.O Lukavac  
Kralja Tvrtka I bb  
Lukavac 75300  
IB 4209952030001  
PDV 209952030001  
DPIU-TS/023/13

---

Regulatorna agencija za komunikacije BiH je dala saglasnost na opšte uslove za pružanje Internet usluga aktom broj: \_\_\_\_\_ od \_\_\_\_\_ godine.

Javno objavljivanje uslova je izvršeno dana \_\_\_\_\_ godine.

Opšti uslovi stupaju na snagu dana \_\_\_\_\_ godine.

**Avax Net D.O.O. Lukavac  
DIREKTOR**

---

**Džibrić Mirnes**