

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
Januar 2015

Povezujemo regiju sa svijetom

AKT.ONLINE Društvo za informatički inženjering i usluge d.o.o. Sarajevo
Fra Anđela Zvidovića 1, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina
PDV broj 200977010008 • ID broj 4200977010008

Transakcijski računi: Postbank d.d., Sarajevo; TRN: 1872000009270587

Raiffeisen Bank d.d., Sarajevo; TRN:1610000046450013 • IBAN: BA391611000001141845 • SWIFT: RZBABA2S
Volksbank BH d.d. Filijala Sarajevo; TRN: 1401010018973912 • IBAN: BA391401010018973912 • SWIFT: VBSABA22

Akt.online d.o.o.

Fra Anđela Zvidovića 1
71000 Sarajevo, BIH

T: +387 33 296 622

F: +387 33 296 621

E: info@aktonline.ba

www.aktonline.ba

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Na osnovu Člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, a u skladu sa Dozvolom za operatora javnih elektronskih mreža, Dozvolom za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga i Opštom dozvolom za pružanje Internet usluga, direktor Akt.online d.o.o. Sarajevo donosi:

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA AKT.ONLINE d.o.o Sarajevo

Član 1.

OPŠTE ODREDBE

1.1. Ovim Opštim uslovima poslovanja AKT.ONLINE d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između Akt.online d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Akt.online), kao pružaoca telekomunikacijskih usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa odnosno Pretplatnika usluga (u daljnjem tekstu: Pretplatnik) s druge strane, a u vezi sa pružanjem i korištenjem svih vrsta telekomunikacionih usluga koje pruža Akt.online.

1.2. Telekomunikacione usluge Akt.online-a iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu usluge) su sve telekomunikacione usluge koje Akt.online pruža na tržištu, za koje Akt.online ima dozvole od Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK) kao nadležnog regulatornog tijela i to:

- Dozvola za obavljanje djelatnosti davaoca fiksnih javnih telefonskih usluga
- Dozvola za obavljanje djelatnosti operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža
- Dozvola za obavljanje djelatnosti davaoca pristupa internetu

Navedene usluge Akt.online nudi svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom i nediskriminatorskom osnovu pod uslovom da postoji tehnička mogućnost realizacije ponuđene usluge.

Posebni uslovi korištenja svake pojedine usluge iz ponude Akt.online-a, sadržani su u prilogu ovih Opštih uslova i njegov su sastavni dio. Za sve odnose između Akt.online-a i Pretplatnika koji nisu za pojedinu vrstu usluge na izričit način regulisani posebnim odredbama u prilogu, primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova.

1.3. Ovim Opštim uslovima regulisani su i međusobni odnosi u vezi opreme koju, u okviru pružanja usluge, Akt.online ugrađuje i ustupa Pretplatniku na korištenje za vrijeme važenja ugovora (terminalna oprema).

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

1.5. U slučaju da je neka od odredbi ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primjeniti odredba Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima ("Službeni glasnik BiH broj 28/13").

1.6. Opšti uslovi kao i važeći Cjenovnici, sa kojima je Pretplatnik upoznat prilikom nastanka odnosno trajanja ugovornog odnosa, sastavni su dio jedinstvenog pismenog pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: pretplatnički ugovor), a isti su odobreni od strane nadležnog regulatornog tijela.

1.7. Definicije i značenje pojmova

- **"javna telekomunikaciona mreža"** je telekomunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga.
- **"priključna tačka"** označava, kada je u pitanju telekomunikaciona mreža, skup fizičkih priključaka sa njihovom specifikacijama za tehnički pristup, koji su dio telekomunikacione mreže i koji su potrebni da bi se ostvario pristup toj mreži i da bi se efikasno komuniciralo putem te mreže;
- **"pretplatnički uređaj"** ili **"pretplatnički terminalni uređaj"** označava telekomunikacionu opremu koju Pretplatnik obezbjeđuje u svrhu korištenja telekomunikacionih usluga;
- **"usluga Internet pristupa"** je telekomunikaciona usluga koja se realizuje primjenom Internet tehnologije;
- **"telefonska usluga"** označava korištenje domaćeg i međunarodnog telefonskog saobraćaja putem mreže drugog operatora ili putem mreže Akt.online-a
- **"usluga zakupa vodova"** je telekomunikaciona usluga koja omogućava stalnu iznajmljenu vezu između korisničkih uređaja protoka n x 64 Kb/s do n x 2 Mb/s putem Nacionalne mreže za iznajmljivanje digitalnih kanala kao i iznajmljivanje većih kapaciteta 34 Mb/s, 155 Mb/s unutar Bosne i Hercegovine ili izvan nje.

Član 2. OPIS USLUGA

2.1. Usluge fiksne telefonije

Akt.online je registrovani operater za pružanje javnih telefonskih usluga u fiksnoj mreži na području Bosne i Hercegovine i pruža javne telefonske usluge u režimu odabira operatora Pretplatnicima s kojima sklopi pretplatnički ugovor o pružanju istih.

2.1.1. Indirektni pristup (ACS 1021-Akt.online Carrier Selection) – posebna telefonska usluga

2.1.2. Akt.online pruža posebnu telefonsku uslugu ACS 1021 Pretplatnicima putem linija drugih operatora na kojeg je priključena Pretplatnikova terminalna oprema (u daljnjem tekstu "pristupni operator"), a s kojim Akt.online ima sklopljen ugovor o međusobnom povezivanju. Akt.online će omogućiti korisnicima da odašilju međunarodne pozive, unajmanje podržavajući govor, faks i prijenos podataka. Pod telefonskim pozivom u ovom slučaju smatra se jedna ili više veza (komunikacija), ostvarenih preko pristupnog operatora, od strane Pretplatnika Akt.online usluge ACS 1021 prema pozivajućem broju u međunarodnoj mreži isključivo biranjem predbroja 1021.

2.1.3. Kod usluge odabira operatora, Pretplatnik prije vršenja svakog poziva prethodno bira predbroj **1021**, te se time njegov broj upućuje u mrežu Akt.online, iz koje se zatim upućuje poziv prema biranom broju.

2.1.4. Akt.online se obavezuje de će Pretplatniku učiniti dostupnim pregled generisanog telefonskog saobraćaja na mjesečnoj osnovi, bez naknade.

2.1.5. Usluga ACS 1021 moguća je isključivo za sve odlazne pozive, osim poziva prema brojevima za usluge s niskom vrijednosti (brojevi s predbrojem 0800), brojevima za usluge sa dodatnom vrijednošću (brojevi s predbrojem 090, 092, 094, 096), te brojevima posebnih službi i usluga (brojevi s predbrojem 11x, 118xx).

2.1.6. Pretplatnik mora sam osigurati pristup javnoj fiksnoj telefonskoj mreži putem pristupnog operatora, koji mora omogućiti Pretplatniku odabir operatora u skladu sa Zakonom o komunikacijama i pravilima Regulatorne agencije za komunikacije BiH.

2.1.7. Akt.online će omogućiti Pretplatniku kvalitetne usluge u skladu sa standardima propisanim pravilnicima o telekomunikacijskim uslugama i ETSI uputama. Ako nije zadovoljena ugovorena kvaliteta usluge, Pretplatnik ima pravo na žalbu i povrat uplaćenih sredstava u skladu sa Članom 6.1.

2.1.8. Cijene korištenja telefonskih usluga u režimu odabira operatora, odnosno ACS 1021 usluge, definisane su Cjenovnikom, koji je dostupan putem zvanične internet stranice www.aktonline.ba i u sjedištu Akt.online-a.

2.1.9. U slučaju da Akt.online prestaje sa pružanjem usluge ACS 1021 iz bilo kog razloga, postojeće Pretplatnike će o toj namjeri obavijestiti 60 dana prije planiranog roka gašenja usluge. Informaciju o prestanku pružanja usluge Akt.online će pružiti preko javnih medija, direktnim kontaktom sa Pretplatnicima i objavom na zvaničnoj stranici www.aktonline.ba.

2.2. Usluga pristupa Internetu

2.2.1. Usluga pristupa Internetu je osnovna usluga stalnog širokopoljasnog pristupa Internet mreži kroz mrežu Akt.online koja omogućava razmjenu podataka sa stacionarnog priključka na Akt.online mrežu unutar Akt.online mreže i sa drugim IP mrežama, a u skladu sa pravilima koja je odredila RAK ali bez mogućnosti daljnje preprodaje usluge trećim licima (fizičkim ili pravnim).

Akt.online Pretplatniku omogućava korištenje usluge pristupa Internetu, što podrazumjeva neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koje se nude na Internet mreži, osim sadržaja ili usluga čije bi korištenje zasnovalo izričitu protupravnost ili krivično djelo.

2.2.2. Akt.online Uslugu pristupa Internetu karakteriše garantovani simetričan kapacitet za prenos podataka, odnosno simetričan download i upload, za sve vrijeme trajanja ugovornog odnosa sa Pretplatnikom. Minimalna i maksimalna brzina pristupa Internet mreži jednaka je ugovorenoj brzini, obzirom da se isključivo radi o simetričnim linkovima. Akt.online garantuje 100% ugovorenu brzinu na bazi 7/24 za sve vrijeme trajanja ugovora bez daljnjih ograničenja u bilo kom smislu.

2.2.3. Prilikom korištenja usluge pristupa Internetu, svakom pojedinačnom Pretplatniku, prije spajanja na mrežu Akt.online, će biti dodjeljena jednoznačna IP adresa (jedna ili više njih, zavisno od zahtjeva i potreba Pretplatnika).

2.2.4. Usluga pristupa Internetu nije ograničena dnevnim, sedmičnim ili mjesečnim limitom prenosa podataka kako u smjeru prema Pretplatniku tako i u smjeru od Pretplatnika.

2.2.5. Realizacija usluge tj. realizacija pristupnog dijela prema Pretplatniku, zavisi od lokacije isporuke usluge i biće realizovana zavisno od zahtjeva Pretplatnika kao i od tehničke mogućnosti za realizaciju. Tehnologija koja će se koristiti za realizaciju usluge zavisi od želje Pretplatnika, traženog kapaciteta i posebnih tehničkih zahtjeva Pretplatnika.

2.2.6. Pretplatnik kao obaveznu uslugu prilikom korištenja usluge pristupa Internetu dobija i uslugu korištenja email adrese (jedne ili više njih, zavisno od potreba). Pretplatnik može i neovisno o usluzi pristupa Internetu koristiti uslugu korištenja e-mail adrese.

2.2.7. Pretplatnička terminalna oprema će biti osigurana od strane Akt.online-a, u skladu sa ugovorom, ili će po želji Pretplatnika biti korištena terminalna oprema obezbjeđena od strane samog Pretplatnika.

2.2.8. Posebni mogući zahtjevi od strane Pretplatnika (specifičan MTU, Vlan transparency, dodatne IP adrese, asimetričan pristup, QinQ, SLA ...) su predmet dodatka na osnovni ugovor.

2.2.9. Ponuda Akt.online-a sadrži i dodatne usluge, kao npr. dodjelu Internet domena, dodatnih IP adresa i web/mail hosting. Ove dodatne Internet usluge su regulisane dodatkom na osnovni ugovor.

2.2.10. Akt.online se obavezuje da će Pretplatniku, a na Pretplatnikov zahtjev, učiniti dostupnim pregled generisanog saobraćaja na mjesečnoj osnovi, bez naknade.

2.2.11. Akt.online će omogućiti Pretplatniku kvalitetne usluge u skladu sa standardima, propisanim pravilnicima o telekomunikacijskim uslugama i ETSI uputama.

2.2.12. Akt.online može, u koliko se usluga koristi na neprihvatljiv ili nedozvoljen način, privremeno smanjiti kapacitet ili onemogućiti korištenje usluge do otklanjanja uzroka smanjenja/isključenja.

2.2.13. Neprihvatljivim ili nedozvoljenim načinom korištenja usluge pristupa Internetu smatraju se aktivnosti u koje spadaju, ali se ne ograničavaju, na sljedeće kategorije:

- a)** Nezakonit sadržaj - korištenje usluge za prenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) pri čemu se, namjerno ili nenamjerno, krši bilo koji primjenjivi lokalni, nacionalni ili međunarodni zakon, ili bilo koje pravilo ili propis koji su doneseni na temelju istih;
- b)** Zloupotreba maloljetnika - korištenje usluge na štetu ili pokušaj nanošenja štete maloljetnicima, kao i korištenje usluge za primanje, distribuiranje, iznuđivanje ili promoviranje dječije pornografije;
- c)** Prijetnje - korištenje usluge za prijenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) za prijetnju ili poticanje tjelesnih ozljeda ili uništavanje imovine;
- d)** Uznemiravanje - korištenje usluge za prijenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) koji uznemirava druge osobe, pravne ili fizičke;
- e)** Prevara - korištenje usluge za slanje lažnih ponuda za prodaju ili kupovinu proizvoda, stvari ili usluga ili unaprijeđenje i korištenje svih vrsta finansijskih prevara, kao što su, ali neograničeno, aktivnosti : "Piramidalna šema", "Ponzi šema", "Lančana pisma" i slično;
- f)** Krivotvorenje ili lažno predstavljanje - dodavanje, uklanjanje ili mijenjanje informacija u headeru IP paketa sa ciljem prevare, kao i lažno predstavljanje pomoću krivotvorenih zaglavlja ili drugih identificirajućih podataka;
- g)** Neovlašteni pristup - korištenje usluge za pristup ili pokušaj pristupa računima drugih Pretplatnika, probijanje ili pokušaj probijanja sigurnosnih mjera Akt.online-a ili drugih računarskih programa ili hardvera, elektronsko-komunikacijskih sistema i telekomunikacijskih sistema, bez obzira da li takva radnja rezultira gubitkom podataka ili ne;
- h)** Prikupljanje ličnih podataka - korištenje Internet baziranih usluga za prikupljanje, ili pokušaj prikupljanja ličnih podataka o trećim osobama, bez njihovog znanja ili pristanka;
- i)** Preprodaja usluge pristupa Internetu - preprodaja usluge bez ovlaštenja Akt.online-a drugim fizičkim ili pravnim licima;
- j)** Aktivnosti koje izazivaju poremećaje u radu mreže - korištenje usluge za bilo kakvu aktivnost koja nepovoljno utiče na sposobnost drugih Pretplatnika za korištenje Akt.online usluge pristupa Internetu. To uključuje "denial of service" (DoS) napade na mrežu drugog davatelja Internet baziranih usluga ili pojedinačnog Pretplatnika. Ometanje drugih Pretplatnika mreže, mrežne usluge ili mrežne opreme je zabranjeno. Svaki Pretplatnik je dužan osigurati da vlastita mreža bude konfigurisana na siguran način. Pretplatnik ne smije dopustiti drugim licima da koriste njegovu mrežu za ilegalne ili neprimjerene radnje, niti da mreža bude konfigurisana na takav način da trećoj osobi daje mogućnost korištenja u nezakonite svrhe;
- k)** Preusmjeravanje Internet saobraćaja - korištenje usluge za preusmjeravanje saobraćaja ka nepoznatim trećim licima ili kao izvor za generisanje napada, ubacivanje malicioznog koda, ili drugih usluga slanjem prometa ka nepoznatim trećim osobama.

2.2.14. U slučaju da Akt.online prestaje sa pružanjem usluge pristupa Internetu iz bilo kog razloga, postojeće Pretplatnike će o toj namjeri obavijestiti 60 dana prije planiranog roka gašenja usluge. Informaciju o prestanku pružanja usluge Akt.online će pružiti preko javnih medija, direktnim kontaktom sa Pretplatnicima i objavom na zvaničnoj stranici www.aktonline.ba.

2.2.15. U slučaju da drugi registrovani ISP preuzima pružanje usluge pristupa Internetu, a nakon što Akt.online prestane sa pružanjem iste, Akt.online će pokušati svojim korisnicima obezbijediti iste uslove korištenja usluge, a do isteka važećih ugovora.

2.2.16. Akt.online će 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 opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protiv-pravna upotreba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta (prema Članu 2.2.13 / b).

2.3. Usluga zakupa vodova

2.3.1. Usluga zakup vodova zasnovana na SDH tehnologiji omogućava stalnu iznajmljenu vezu između Pretplatnikovih uređaja protoka n x 64 Kb/s, E1, E3, STM-1 putem mreže za iznajmljivanje digitalnih vodova unutar Bosne i Hercegovine ili

izvan nje. Mreža za iznajmljivanje digitalnih kanala predstavlja savremenu mrežu koju odlikuju zagarantovani traženi opseg, mogućnost prihvatanja različitih data interfejsa, visoke performanse i sigurnost. Mreža omogućava digitalno povezivanje sa brzinama od 64 Kb/s do STM-1. Mreža posjeduje fleksibilne multipleksere koji predstavljaju elemente mreže koji vrše funkcije multipleksiranja kao i softverski kontrolisano elektronsko prespajanje na nivou 64 Kb/s. Podržani interfejsi prema Pretplatniku mogu biti X.21, V.35, G.703 120 Ω.

2.3.2. Usluga zakupa vodova zasnovana na ETH tehnologiji omogućava stalnu iznajmljenu vezu između Pretplatnikovih uređaja protoka od 1 Mbps do 1 Gbps. Mreža za iznajmljivanje digitalnih kanala predstavlja savremenu mrežu koju odlikuju zagarantovani traženi opseg, mogućnost prihvatanja različitih data interfejsa, visoke performanse i sigurnost. Podržani interfejsi za ovu uslugu su RJ-45 i FO. Mreža omogućava digitalno povezivanje sa brzinama od 1 Mbps do 1 Gbps. Rad mreže zasniva se na Ethernet protokolu. Dostupne su opcije povezivanja na Layer 2 i Layer 3 nivou OSI sistema. Layer 2 nivo podržava implementaciju MPLS L2 usluge, a implementacija na Layer 3 nivou podržava VPN MPLS.

Član 3.

ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

3.1. Identifikaciona dokumenta:

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

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

3.2. Zahtjev/Narudžbenica

Lice koje želi da postane Pretplatnik usluge podnosi zahtjev/narudžbenicu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, u kojem navodi svoje lične podatke te vrstu usluge koju želi da koristi. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa sadrži slijedeće lične podatke Pretplatnika: ime i prezime, adresu prebivališta odnosno boravišta, adresu za instalaciju priključka, adresu za dostavljanje obračuna (ako je različita), JMBG, broj lične karte i mjesto izdavanja lične karte.

Zahtjev/Narudžbenica sadržavaju i podatke o usluzi koja se isporučuje. Definiše se rok implementacije za pojedine usluge i to:

- Za uslugu ACS 1021 – 2 radna dana
- Za uslugu pristupa internet mreži (zavisno od tehničke mogućnosti realizacije ili zahtjeva korisnika)
 - Akt.online mreža – 2 radna dana
 - Iznajmljeni radio link tačka-tačka – 7-10 dana
 - Iznajmljeni optički link – 30 dana
- Za uslugu zakupa vodova – 30-60 dana

3.3. Prihvatanje zahtjeva i potpis ugovora

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

Potpisom ugovora, Pretplatnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova, Cjenovnikom za uslugu ACS 1021 ili ponuđenom cijenom za Internet pristup i da iste prihvata. Ako za određenu vrstu usluga postoje i posebni uslovi korištenja (komercijalni, tehnički i sl.) propisani od strane Akt.online-a, sa istima će Pretplatnik biti prilikom zasnivanja ili trajanja ugovornog odnosa na odgovarajući način upoznat, a isti će biti dio Pretplatničkog ugovora.

3.4. Odbijanje zahtjeva

Akt.online ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi i mogućnosti za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uslov postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta odnosno dostupnosti/kvaliteta u pružanju usluge. Procjenu vlastitih tehničkih uslova i mogućnosti vrši tehnička služba Akt.online-a u skladu sa pravilima struke i opšteprihvaćenim standardima;
- b) ako je Akt.online ranije s istim podnosiocem ili članom njegovog domaćinstva odnosno povezanim pravnim licem raskinuo ugovor za neku od prethodno pruženih usluga zbog povreda ugovornih obaveza od strane Pretplatnika, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba te u slučaju postojanja dospjelog nenaplaćenog potraživanja Akt.online-a prema istom licu ili članu njegovog domaćinstva, po bilo kom osnovu, ako se zahtjev za priključak odnosi na istu adresu.
- c) ako je protiv podnosioca zahtjeva otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl. te ako je podnosilac nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, tj. ako se na osnovu finansijskih dokumenata ili opšte poznatih

činjenica osnovano može zaključiti da isti neće uredno i na vrijeme plaćati usluge, a na poziv Akt.online-a ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje usluga;

- d)** ako postoji opravdana sumnja da podnositelj ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge koje pruža Akt.online ili ako se može opravdano očekivati da će trećim licima omogućiti ovu zloupotrebu ili ako je kao raniji Pretplatnik već sam zloupotrebljavao ili je zatajio odnosno nije prijavio prevarne radnje trećih osoba u vezi s ovim uslugama;
- e)** ako postoji osnovana sumnja da će Akt.online-ove usluge isti dati na korištenje trećoj osobi, koja ne ispunjava uslove za korištenje Akt.online-ovih usluga po osnovu ovih Opštih uslova ili drugih važećih propisa odnosno odluka nadležnih organa;
- f)** ako je podnositelj zahtjeva prije podnošenja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa svojim postupcima na bilo koji način neosnovano preduzeo bilo koju radnju kojom narušava ugled zaposlenih i Akt.online-a u cjelini;
- g)** ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njenoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlaštenjima o zastupanju nisu istiniti;
- h)** ako je podnositelj zahtjeva maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a ne postoji valjano odobrenje zakonskog zastupnika;
- i)** u ostalim slučajevima koji su suprotni ovim Opštim uslovima odnosno važećim zakonskim propisima.

Akt.online može da neku od usluga iz svoje ponude, cijenu usluge ili komercijalnu pogodnost u okviru jedne usluge namijeni za određenu kategoriju korisnika (fizička i/ili pravna lica).

3.5. Priključenje Pretplatnika

3.5.1. Akt.online će priključiti Pretplatnika na mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u roku od najviše 15 dana od dana potpisa ugovora za korištenje određene usluge. Ako usluga ne bude priključena u navedenom roku, Pretplatnik ima pravo da u narednom periodu, a najkasnije do dolaska tehničke ekipe radi instalacije usluge, raskine pretplatnički ugovor pod uslovom da do kašnjenja instalacije nije došlo zbog razloga koji su postojali na strani Pretplatnika.

Rok za ponovno uključenje usluge kod Pretplatnika nakon suspenzije zbog nepridržavanja ugovornih obaveza, a po prestanku razloga suspenzije iznosi do 7 dana.

3.5.2. Pretplatnik je obavezan obezbjediti kvalitetnu kućnu instalaciju od provoda u objekat do mjesta priključenja terminalne opreme Akt.online-a i od mjesta priključenja terminalne opreme Akt.online-a do mjesta priključenja terminalne opreme Pretplatnika. Na zahtjev Pretplatnika, Akt.online može izvršiti neophodna gore navedena povezivanja po cijeni koja će biti sastavni dio ponude za uspostavu i korištenje usluge i predstavlja jednokratni trošak za Pretplatnika.

3.5.3. Pretplatnik se obavezuje da će za korištenje Akt.online-ovih telefonskih usluga koristiti isključivo onu terminalnu opremu koja je u skladu sa evropskim standardima odnosno koja na sebi ima oznaku CE.

3.5.4. Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj terminalne opreme Akt.online-a i napajanje električnom energijom 220-230V 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje terminalne opreme u potpunosti snosi Pretplatnik.

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

3.5.6. Pretplatnik je obavezan bez posebne naknade omogućiti Akt.online-u slobodan pristup za instalaciju i za redovno održavanje opreme kao i demontažu iste nakon prestanka njegovog ugovornog odnosa.

3.5.7. Ako tehnologija pružanja jedne usluge na određenom području zahtjeva dalju instalaciju sa objekta ili preko zemljišta Pretplatnika na objekat drugog Pretplatnika (mreža Akt.online-a), smatra se da je potpisom pretplatničkog ugovora Pretplatnik dao saglasnost za takvu instalaciju. Saglasnost ne podrazumijeva nikakvu dodatnu naknadu. Smatra se da takva saglasnost postoji i dalje, ako korisnik nakon isteka 60 dana od dana prestanka važenja njegovog pretplatničkog ugovora ovu saglasnost nije pismeno uskratio.

Član 4.

CIJENE I PLAĆANJE

4.1. Cijene usluga

4.1.1. Cijene usluga kao i druge pripadajuće naknade odnosno posebne tarife obračunavaju se prema Cjenovniku za uslugu ACS 1021, odnosno u skladu sa odredbama ugovora za uslugu pristupa internetu ili uslugu iznajmljivanja vodova. Akt.online je ovlašten mijenjati Cjenovnik za uslugu ACS 1021 u skladu sa pravilima Agencije za komunikacije te je obavezan isti objaviti u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) i učiniti ga dostupnim na svojim prodajnim mjestima, web stranici **www.aktonline.ba** ili na drugi prikladan način (poštom, putem e-maila ili SMS). Akt.online će dostaviti i pismenu obavijest o izmjenama cijena uz račun za plaćanje usluga koji predhodi namjeravanoj izmjeni.

4.1.2. Posebne pogodnosti odnosno uslovi koje Akt.online može omogućiti za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa (npr. korištenje usluge u svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl.,) ne mogu se zamijeniti za novac.

4.1.3. Akt.online je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registriranje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga.

4.1.4. Akt.online će pretplatnicima dostaviti račune sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima, a vodi i evidenciju svih izdatih obračuna za uslugu te dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.

4.1.5. Akt.online će na zahtjev Pretplatnika izdati detaljan ispis računa za pružene usluge bez dodatne naknade. Detaljan ispis računa se izdaje za usluge za koje se takav detaljan ispis može izdati (telefonske usluge)

4.2. Uslovi i rokovi za plaćanje usluga

4.2.1. Obaveza plaćanja usluga može biti utvrđena unaprijed (prije izvršene usluge; pre-paid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno u roku označenom u ispostavljenom računu.

4.2.2. Akt.online ima pravo da zaključivanje pretplatničkog ugovora sa stranim državljaninom uslovi uplatom određenog iznosa depozita,

4.2.3. Akt.online može utvrditi poseban iznos kojeg je Pretplatnik obavezan plaćati za vrijeme trajanja mirovanja po zahtjevu Pretplatnika. Za vrijeme trajanja djelimičnog ograničenja korištenja usluge zbog razloga nastalih ponašanjem Pretplatnika, Akt.online ima pravo da Pretplatniku fakturiše ugovoreni iznos mjesečne naknade.

4.2.4. Akt.online je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, u pravilu, do 07. u mjesecu za prethodni mjesec za uslugu ACS 1021 (post paid), odnosno do 07. u mjesecu za tekući mjesec za usluge pristupa internet mreži i iznajmljeni vodovi (prepaid). Akt.online neće snositi odgovornost zbog nemogućnosti dostave računa ukoliko ista nastupi zbog propusta Pretplatnika.

Na račun u će biti naznačen krajnji rok za plaćanje iznosa. Na dospjela, a nenaplaćena potraživanja, Akt.online ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu, od dana dospijeca svakog pojedinog računa do dana uplate.

4.2.5. U slučaju da iz razloga na strani Pretplatnika račun nije moguće dostaviti (preseljenje, uklanjanje oznake kućnog broja, svaki drugi postupak iz kojeg je vidljivo da Pretplatnik izbjegava ili odbija prijem računa), smatra se da je usluga Pretplatniku bila dostupna te je obavezan istu da plati, u skladu sa Članom 8.4. i Članom 10.2.3. ovih Opštih uslova. Akt.online je dužan da na zahtjev Pretplatnika izda prepis računa.

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

4.3. Naplata potraživanja

4.3.1. Ako Pretplatnik nije podnio pismeni zahtjev/prigovor u skladu sa Članom 5. ovih Opštih uslova, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati račun do dana dospijeca navedenog na račun, Akt.online ima pravo da ograniči ili u potpunosti isključi uslugu, u skladu s prethodnom pismenom opomenom koja sadrži odgovarajuće upozorenje.

4.3.2. Opomena pred suspenziju ili potpuno isključenje usluge može Pretplatniku biti dostavljena samostalno ili u okviru ispostavljenih mjesečnih fakture za korištenje usluge.

4.3.3. Ako Pretplatnik nakon djelimičnog ograničenja ili privremenog isključenja usluge ne podmiri iznos koji duguje, Akt.online može bez dodatne obavijesti, a po isteku perioda od 30 dana za izmirenje duga, konačno isključiti uslugu Pretplatniku (deaktivacija), jednostrano raskinuti pretplatnički ugovor, a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

Član 5.

ZAŠTITA PRETPLATNIKA

5.1. Zaštita Pretplatnika usluge ACS 1021

5.1.1. Akt.online svakodnevno prati količinu saobraćaja koju ostvaruju pretplatnici. U slučaju da Pretplatnik koristi uslugu ACS 1021 prekomjerno ili neuobičajeno mnogo u poređenju sa prosječnim korištenjem, Akt.online može upozoriti Pretplatnika na tu okolnost, a ukoliko ocijeni da je to opravdano, može u tu svrhu od Pretplatnika i prije isteka obračunskog perioda zahtjevati da na ime akontacije uplati određeni iznos novčanih sredstava. Ako akontativna sredstva ne budu uplaćena u ostavljenom roku, Akt.online ima pravo da bez dodatnog upozorenja uskrati korištenje usluge do izvršenog plaćanja.

5.1.2. Akt.online ima pravo da u noćnim satima ograniči ukupnu propusnost usluge ACS 1021, a u cilju prevencije štete koja može nastati po pretplatnika i Akt.online u slučaju nedozvoljenog proboja u Pretplatnikov sistem odnosno zloupotrebe korisnikove ICT opreme i komunikacionih resursa Akt.online ili resursa drugog pružaoca usluga.

5.1.3. Akt.online nije odgovoran za nastalu štetu koja i pored upozorenja i mjera predostrožnosti nastane uslijed neodgovornog ili nedozvoljenog korištenja usluge ACS 1021.

5.2. Zaštita Pretplatnika usluge pristupa internet mreži

5.2.1. Akt.online nadgleda protok saobraćaja prema i od naših nadprovidera, kao i protok saobraćaja prema pretplatnicima i od Pretplatnika (bez povrede privatnosti Pretplatnika), a u cilju prevencije nedozvoljenih načina korištenja usluge (Član 2. stav 2.13.) odnosno zaštite ostalih korisnika i Akt.online

5.2.2. Akt.online može na pismeni zahtjev Pretplatnika izvršiti ograničenje korisničkog pristupa na određene internet adrese ili web stranice.

5.2.3. Akt.online može na pismeni zahtjev Pretplatnika izvršiti blokiranje dolaznog saobraćaja sa određenih internet adresa prema pretplatničkim internet adresama.

5.2.4. Akt.online predlaže i tehničke mjere koje može primjeti sam korisnik u cilju prevencije neželjenih događaja. Upute i prijedloge Akt.online objavljuje na web stranici www.aktonline.ba file "Tehničke mjere zaštite".

Član 6.

PRIGOVOR (ZAHTJEV / REKLAMACIJA / ŽALBA) PRETPLATNIKA

6.1. Prava i obaveze po prigovoru

6.1.1. Pretplatnik ima pravo podnijeti Akt.online-u prigovor na iznos kojim je zadužen za određenu uslugu, prigovor na kvalitet obavljenе usluge, prigovor na nepravilan rad radnika pružaoca usluge kao i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

6.1.2. Prigovor po bilo kom osnovu Pretplatnik podnosi Akt.online-u i to:

- Lično, u prostorijama Akt.online, Fra Anđela Zvizdovića 1/A21, Sarajevo
- Besplatnim telefonskim pozivom na broj 0800 20243
- Faksom na broj 033/296 621
- Email-om na adresu aktonline@aktonline.ba

Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o Pretplatniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev Pretplatnika.

6.1.3. Prigovor na iznos računa Pretplatnik može podnijeti u roku do najviše 15 dana od dana ispostavljanja računa za određene usluge.

6.1.4. Ako se prigovor Pretplatnika odnosi na kvalitet isporučene usluge, isti će biti uzet u razmatranje pod uslovom da je Pretplatnik prethodno prijavio smetnje ili kvarove najdalje u roku od 7 dana od momenta nastajanja smetnje ili kvara, u protivnom se gubi pravo na prigovor na iznos računa po ovom osnovu. Rok za podnošenje prigovora po ovom osnovu je 15 dana.

6.1.5. Prigovor na nesavjestan odnos uposlenika Akt.online prema Pretplatniku, Pretplatnik može podnijeti bilo kada.

6.1.6. Prigovor na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema Pretplatnik može podnijeti u koliko u roku od 7 dana Akt.online nije otklonio sve smetnje i kvarove u smislu neometane isporuke usluge, a u skladu sa Član 8.3.

6.1.7. Akt.online je dužan da na svaki pismeni prigovor Pretplatnika pismeno odgovori u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno sprovesti duža ispitivanja. Odgovor u vezi prigovora koji se odnosi na dostupnost/kvalitet usluge zasniva se na izvještaju tehničke službe Akt.online-a i ostalih relevantnih činjenica.

6.1.8. Postupak povodom prigovora/zahtjeva Pretplatnika provodi posebna komisija, imenovana od strane direktora Akt.online-a.

6.1.9. Akt.online vodi registar uloženih prigovora i po osnovu istih provodi ostale radnje, u skladu s važećim propisima.

6.1.10. Zaštitu svojih prava pretplatnici mogu ostvariti i obraćanjem Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH u koliko nisu zadovoljni odgovorom ili reakcijama Akt.online-a. Prigovor Regulatornoj agenciji se podnosi u skladu sa Pravilom 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije ("Službeni glasnik BiH" broj 36/12, www.aktonline.ba)

6.2. Postupanje u slučaju prigovora

6.2.1. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.

6.2.2. Na obrazložen pismeni zahtjev/reklamaciju Pretplatnika (uslijed nemogućnosti korištenja usluge, lošeg kvaliteta usluge ili bilo koje druge smetnje za koju Pretplatnik smatra da je uzrokovana od strane Akt.online), Akt.online će provesti provjere okolnosti na koje se je žalio Pretplatnik.

6.2.3. U koliko se žalba Pretplatnika odnosila na finansijski obračun isporučene usluge Akt.online će izvršiti provjeru obračunatog iznosa i o tome obavijestiti Pretplatnika. U koliko je fakturisani iznos manji od ugovorenog Akt.online će obavijestiti korisnika i razliku fakturisati u narednom obračunskom period. Ako je fakturisani iznos veći od ugovornog Akt.online će izvršiti povrat novca ako je uplata izvršena odnosno stornirati izdatu fakturu i izdati novu korigovanu fakturu. Akt.online sa Pretplatnikom može dogovoriti da se poravnanje napravi u slijedećem obračunaskom period u oba slučaja.

Ukoliko Akt.online na osnovu sprovedene kontrole i analize utvrdi neopravdanost postojanja prigovora donijet će pismenu odluku o odbijanju prigovora sa detaljnim obrazloženjem i dostaviti Pretplatniku u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, u kojoj će biti sadržana i informacija podnosiocu prigovora gdje se može upoznati sa uslovima za podnošenje eventualnog prigovora RAKU.

6.2.4. U koliko se žalba Pretplatnika odnosila na kvalitet usluge ispod ugovorenog nivoa kvalitete isporučene usluge, Akt.online će provjeriti uslove iz Člana 6. Stav 6.1.4. Ako nisu ispunjeni uslovi iz pomenutog Člana Pretplatnik gubi pravo na žalbu, o čemu će biti obaviješten od strane Akt.online.

Ako su uslovi iz Člana 5. Stav 5.1.4 ispunjeni, odnosno ako je Pretplatnik prijavio smetnje i samanjene kvaliteta usluge, Akt.online će, u skladu sa registrovanom prijavom, izvršiti rekalkulaciju cijene za isporučenu uslugu te izvršiti povrat novca za sporni period kada je postojala smetnja ili umanjen kvalitet usluge ili predložiti Pretplatniku da se adekvatno umanjene iznosa kompenzira u narednom obračunskom period.

6.2.5. U koliko Pretplatnik ima prigovor na nepravilan ili nesavjestan rad radnika, Akt.online će prihvatiti kritiku, ispitati okolnosti i ukoliko je žalba opravdana pismeno se ispričati Pretplatniku i sankcionisati svog uposlenika.

6.2.6. Ako se žalba Pretplatnika odnosi na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema Akt.online će ispitati uzroke žalbe i u slučaju probijanja rokova predviđenih za otklanjanje tehničkih problema izvršiti povrat novca za period za koji su rokovi prekoračeni i usluga nije bila isporučena. Pravo na podnošenje žalbe Pretplatnik može da iskoristi u roku 15 dana od dana kada su otklonjeni tehnički problem..

6.2.7. Akt.online će umanjiti račun za plaćanje usluge i bez posebnog zahtjeva Pretplatnika usluge uvijek kada se radi o nemogućnosti izvršenja ili propustu koji je uzrokovao prekid pristupa usluzi za veći broj korisnika odjednom.

6.2.8. U slučaju kada se prigovor na račun za izvršene telekomunikacione usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružalac usluga ne može utvrditi, Akt.online je dužan da Pretplatnika uputi da svoja prava ostvari u postupku pred redovnim sudovima, a na zahtjev suda Akt.online će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaze.

6.2.9. Pretplatnik ne ostvaruje pravo na povrat uplaćenih novčanih sredstava na ime neiskorištenog iznosa uplaćenog za usluge za koje je predviđena prethodna uplata (pre-paid) niti istim iznosom može namiriti potraživanje Akt.online-a za korištenje neke druge usluge, osim u slučaju definisanim u Članu 7.3 ovih Opštih uslova.

Član 7.

VAŽENJE UGOVORNOG ODNOSA

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

7.2. Ako Pretplatnik, u slučaju izmjene i/ili dopune Opštih uslova poslovanja odnosno Cjenovnika usluga, u roku od 30 dana od dana javnog objavljivanja istih pismeno ne zatraži raskid postojećeg ugovora, smatra se da je iste prihvatio.

7.3. U slučaju da Akt.online izmijeni uslove poslovanja, opisa i cijene usluga, a to je u potpunosti nepovoljno za Pretplatnika, postojeći Pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane Pretplatnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje Akt.online nema uticaj.

Član 8.

OBAVEZA ODRŽAVANJA OPREME/ MREŽE

8.1. Akt.online se obavezuje da će svoju mrežu kao i terminalnu opremu ustupljenu Pretplatniku za vrijeme važenja ugovora održavati u ispravnom stanju, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja. U slučaju kvara na terminalnoj opremi, koji nije posljedica nepažnje ili namjernog djelovanja Pretplatnika, Akt.online je dužan bez naknade izvršiti zamjenu terminalne opreme, a u skladu sa Članom 12.

8.2. U slučaju planiranog prekida servisa zbog radova na mreži, Akt.online će o tome na prikladan način (www.aktonline.ba, direktan kontakt telefonom, email-om ili SMS-om) obavijestiti Pretplatnike najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

8.3. Akt.online je obavezan da sve uočene ili prijavljene smetnje i kvarove na mreži, koji se ne odnose na planirane prekide rada mreže, otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži Akt.online je obavezan da otkloni u roku od 7 dana.

8.4. Smetnje ili kvarove Pretplatnik je obavezan da bez odlaganja prijavi službi tehničke podrške Akt.online-a na besplatni tel. **0800 20243**, na e-mail aktonline@akt.online.ba, lično u prostorijama Akt.online ili pismeno. Pretplatnik koji nije najdalje u roku 7 dana od dana nastanka iste prijavi smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa po ovom osnovu.

8.5. Montažu i demontažu opreme i sve tehničke intervencije vrši tehnička služba Akt.online-a ili služba koju je Akt.online posebno ovlastio.

8.6. Akt.online ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako Pretplatnik, nakon instalacije opreme i aktivacije usluge, promijeni uslove za smještaj terminalne opreme, odnosno kućnu instalaciju ili posjeduje neodgovarajući pretplatnički uređaj.

Član 9.

OGRANIČENJE/ PRIVREMENO ISKLJUČENJE / PREKID KORIŠTENJA USLUGE

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

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

9.3. Akt.online će prethodno upozoriti Pretplatnika o postojanju razloga za ograničenje ili isključenje usluge.

9.4. Za vrijeme trajanja ograničenja korištenja telefonskih usluga, Pretplatniku će u periodu od 30 dana biti onemogućeni samo odlazni međunarodni pozivi, dok će sav odlazni i dolazni saobraćaj Pretplatnik moći obavljati preko pristupnog operatora pa i prema hitnim službama, službi tehničke podrške Akt.online.

9.5. Pretplatnicima Internet usluga Akt.online može, uz prethodnu opomenu, uvesti ograničenje brzine ako načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem.

9.6. Ako Pretplatnik u roku od 15 dana ne otkloni razloge primjene ograničenja ili isključenja, Akt.online može da bez dodatnog obavještenja raskine pretplatnički ugovor.

9.7. Ako Pretplatnik u ostavljenom roku otkloni razloge primjene ograničenja ili isključenja, Akt.online će u najbržem roku ponovo uspostaviti uslugu, a najkasnije u roku od 7 dana.

9.8. U slučaju da je privremeno ograničenje ili isključenje posljedica događaja za koje je odgovoran Akt.online, Akt.online će izvršiti ponovno uspostavljanje usluge odmah po rješenju razloga isključenja, a najkasnije u roku od 7 dana.

9.9. Akt.online može u opravdanim slučajevima, na pismeni zahtjev Pretplatnika privremeno isključiti pružanje usluga, u pravilu do najviše 3 mjeseca u toku kalendarske godine (mirovanje).

Član 10.

DRUGE PROMJENE ZA VRIJEME TRAJANJA PRETPLATNIČKOG ODNOSA

10.1. Promjena Pretplatnika

10.1.1. Pretplatnik može prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu - novog Pretplatnika samo ako novi Pretplatnik potpisom novog pretplatničkog ugovora da svoj pristanak te nastavi da koristi usluge putem istog priključka/pretplatničkog broja. U protivnom je prenos Ugovora ništavan i ne proizvodi pravne posljedice prema Akt.online-u.

10.1.2. Raniji Pretplatnik je odgovoran za plaćanje obaveza za naknade i usluge korištene do prenosa, a novi Pretplatnik za naknade i usluge korištene od trenutka potpisa novog pretplatničkog ugovora. Akt.online će ranijem Pretplatniku dostaviti račun za usluge koje je koristio do prenosa prava i obaveza na novog Pretplatnika.

10.2. Promjena mjesta priključka/adrese

10.2.1. U slučaju preseljenja Pretplatnika na drugu lokaciju, preseljenje opreme vrši isključivo ovlaštena služba Akt.online-a, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi Pretplatnik. Akt.online nije odgovoran za promjene i eventualne prekide u korištenju usluge izazvane ovim preseljenjem, niti za eventualne tehničke i druge probleme koji mogu nastati kao posljedica preseljenja priključka na drugu lokaciju.

10.2.2. U slučaju pružanja usluga koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji, Akt.online ne garantuje tačnost podataka o lokaciji sa koje je upućen poziv, uključujući i poziv prema hitnim službama, ako je lokacija različita od one na kojoj je Akt.online, prema pretplatničkom ugovoru, izvršio priključenje usluge.

10.2.3. O svakoj promjeni podataka iz pretplatničkog ugovora (naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl.) Pretplatnik je dužan da pismeno obavijesti Akt.online najkasnije 15 dana od dana nastale promjene. U protivnom, smatra se da su pismena obavještenja, uključujući i račune i druge finansijske dokumente, upućena na evidentiranu adresu Pretplatnika i uručena, bez obzira da li je dostava uspješno izvršena.

Član 11.

PROMJENE VRSTE USLUGE

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

- a)** ako Pretplatnik traži prelazak na uslugu veće vrijednosti, postojeći ugovor se sporazumno raskida bez obaveza u pogledu ugovorne kazne/penala pod uslovom da Pretplatnik istovremeno zaključi novi ugovor sa minimalnim periodom važenja računajući od datuma novog ugovora,
- b)** ako Pretplatnik traži prelazak na paket manje vrijednosti, u pravilu se primjenjuju odredbe Člana 13.ovih Opštih uslova.

11.2. U slučaju prelaska na drugu vrstu usluge nakon isteka minimalnog perioda važenja ugovora, novi ugovor sadrži obaveze iz Člana 14.

Član 12. **ODGOVORNOST ZA ŠTETU**

- 12.1.** Akt.online neće biti odgovoran za eventualnu štetu ili izmaklu korist Pretplatnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka zbog neispravnosti terminalne opreme Pretplatnika.
- 12.2.** Akt.online nije odgovoran za posljedice u slučaju prekida ili tehničkih smetnji u korištenju usluga, ako se pristup vrši preko infrastrukture kojom Akt.online ne upravlja niti istu direktno kontroliše.
- 12.3.** Akt.online nije odgovoran za štetu ako je ista nastupila radnjom trećeg lica.
- 12.4.** Akt.online neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom (definisano u Članu 13. ovih Opštih uslova poslovanja), kao ni za neznatnu štetu i izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji za vrijeme korištenja telekomunikacionih usluga, osim ako je šteta nastupila kao posljedica namjere ili krajnje nepažnje pružaoca usluge.
- 12.5.** Kod usluga koje se zasnivaju na IP tehnologiji, Akt.online ne snosi odgovornost za posljedice eventualne štete ako Pretplatnik uslugu koristi na lokaciji različitoj od one na koju je Akt.online izvršio priključenje usluge.
- 12.6.** Terminalna oprema koju Akt.online ustupa na korištenje Pretplatniku radi omogućavanja korištenja Usluge, u isključivom je vlasništvu Akt.online-a. Pretplatnik je obavezan da po raskidu pretplatničkog ugovora vrati predmetnu opremu Akt.online-u neoštećenu odnosno u ispravnom stanju.
- 12.7.** Pretplatnik je obavezan da svako oštećenje odnosno krađu terminalne opreme, odmah prijavi Akt.online-u telefonom, telefaksom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku terminalne opreme Pretplatnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismeno.
- 12.8.** Pretplatnik je dužan da Akt.online-u nadoknadi štetu nastalu na terminalnoj opremi, koja je uzrokovana namjerno ili krajnjom nepažnjom, uslijed neispravnih instalacija na koju se priključuje terminalna oprema, uslijed neispravnog pretplatničkog uređaja Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Akt.online-a, kao i uslijed oštećenja ili otuđenja od strane trećeg lica.
- 12.9.** Visina štete utvrđuje se prema tržišnoj vrijednosti opreme na dan kad je oštećenje/otuđenje ustanovljeno.
- 12.10.** Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara Pretplatnik po pravilima solidarne odgovornosti.
- 12.11.** Kada Pretplatnik usluge ili drugo ovlašteno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz pretplatničkog ugovora, dužan je prije podnošenja tužbe sudu da Akt.online-u podnese odgovarajući pismeni zahtjev.

Član 13. **VIŠA SILA**

- 13.1** Sve okolnosti nepredviđene od strane ugovornih strana na koje ugovorne strane nisu mogle uticati, a koje mogu djelomično ili u potpunosti spriječiti isporuku ugovorene usluge se smatraju višom silom, i u tom slučaju period izvršenja Ugovora se produžava za vrijeme trajanja dejstva više sile. Ako djelovanje više sile onemogućilo bilo koju stranu da u cijelosti ispoštuje ugovornu obavezu u roku od dva mjeseca, druga ugovorna strana ima pravo raskida Ugovora, uz obavezu izmirenja međusobno stvorenog dugovanja.
- 13.2** Akt.online neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, kao ni za izmaklu korist nastalu zbog tehničkih smetnji koje su posljedica događaja koji se smatraju višom silom
- 13.3** U slučaju raskida Ugovora zbog više sile, Ugovor se reducira na već izvršene obaveze, a razlike se rješavaju sporazumno.

Član 14. **PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA / USLUGE**

- 14.1.** Pretplatnički ugovor između Pretplatnika i operatora javnih telekomunikacijskih usluga prestaje da važi:
- a) na osnovu pismenog zahtjeva ili obavijesti o raskidu ili otkazu pretplatničkog ugovora iniciranog sa bilo koje strane,
 - b) protekom vremena na koji je zaključen, i
 - c) smrću Pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacionog postupka protiv Pretplatnika.
- 14.2.** Pretplatnički ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, s mogućnosti utvrđivanja minimalnog perioda trajanja ugovora. U slučaju mirovanja na zahtjev ili zbog suspenzije iz razloga koji postoji na strani Pretplatnika, minimalni period trajanja ugovora se produžava za period mirovanja/suspenzije.
- 14.3.** Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Pretplatnik traži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda njegovog trajanja, isti se može odobriti uz obavezu Pretplatnika da, pored eventualnih zaostalih dugovanja, jednokratno uplati i ukupan iznos svih pretplata za svaki preostali mjesec do isteka ugovorenog minimalnog perioda, prema važećoj cijeni

mjesečne pretplate za postojeću ugovorenu vrstu usluge (ugovorna kazna). Obaveza Korisnika je da najavi raskid Ugovora 15 dana unaprijed.

Ako je ugovoren minimalni period trajanja ugovora, a Pretplatnik za vrijeme njegovog trajanja pismeno zatraži privremeni prekid u pružanju usluge (mirovanje), minimalni period ugovora se produžava srazmjerno vremenu mirovanja.

14.4. Minimalno trajanje ugovora za određenu uslugu se ukida nakon isteka ugovorenog perioda iz pretplatničkog ugovora, a ugovor se dalje smatra zaključenim na neodređeno vrijeme, a pod uslovima definisanim pretplatničkim ugovorom.

14.5. Ugovor za uslugu koja je ugovorena bez obaveznog minimalnog perioda (ugovorena na neodređeno vrijeme) Pretplatnik može raskinuti u svakom momentu sa najavom raskida ugovora unaprijed 15 dana.

14.6. Operator telekomunikacijskih usluga ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor:

- a) ako Pretplatnik ili drugo lice ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istih razloga,
- b) ako Pretplatnik ne otkloni neispravnosti na korisničkom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja,
- c) ako Pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja, i
- d) ako Pretplatnik ne izmiri dospjelo, a nesporno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja.

U koliko je ugovoren minimalni period trajanja ugovora predplatnik ima obavezu uplate ugovorne kazne u ukupnom iznosu svih pretplata za svaki preostali mjesec do isteka ugovorenog minimalnog perioda, prema važećoj cijeni mjesečne pretplate za postojeću ugovorenu vrstu usluge

Član 15.

TAJNOST PODATAKA

15.1. Akt.online čuva u tajnosti lične/identifikacijske podatke o svojim Pretplatnicima i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka, Zakona o komunikacijama, propisa donesenih na osnovu zakona i uslova dozvole.

15.2. Potpisom ugovora, Pretplatnik daje svoju saglasnost da Akt.online za potrebe vlastite evidencije može koristiti njegove lične podatke, uključujući i JMBG, odnosno da iste može koristiti na način i pod uslovima predviđenim važećim propisima.

15.3. Akt.online će čuvati tajnost telekomunikacije prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona, izuzev u slučaju postojanja naloga nadležnog organa za uvid u sadržaj telekomunikacija, odnosno u slučaju postojanja naloga za zakonito presretanje telekomunikacija.

15.4. Akt.online nije odgovoran za slučaj povrede privatnosti Pretplatnika i tajnosti podataka do koje može doći zloupotrebom usluge od strane trećih lica (Član 2.2.13). Akt.online će u tom slučaju reagovati prema Članu 5.2 ovih Opštih uslova, a u cilju zaštite Pretplatnika, ali nemože garantovati da do povrede privatnosti Pretplatnika nije došlo ili neće doći.

Član 16.

INFORMISANJE

16.1. Akt.online zadržava pravo obavještavati svoje Pretplatnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Sve informacije koje objavljuje Akt.online će biti komunicirane prema korisniku u printanom ili elektronskom formatu (objavljeno na stranici www.aktonline.ba, komunicirano direktno putem email-a ili SMS-a) Pretplatnik može takvo obavještavanje zabraniti pozivom u korisničku službu. Na stranici će biti omogućen hronološki pregled donesenih Opštih ulova poslovanja sa naznačenim datumom primjene rokom važenja.

16.2 Sve informacije o vrstama usluga i o cijenama, te o drugim elementima ugovora, pravna i fizička lica mogu dobiti:

- u sjedištu preduzeća Akt.online d.o.o., Fra Adela Zvizdovića 1, PC Unitic A/21, 71000 Sarajevo
- pozivajući besplatni telefonski broj 0800 20243,
- na web strani Akt.online <http://www.aktonline.ba>.

Opšti uslovi se mogu naći na web strani Akt.online: <http://www.aktonline.ba> ili u sjedištu preduzeća.

16.3. Akt.online obezbjeđuje korisnicima svojih usluga besplatnu službu tehničke podrške (prijave smetnji / kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva, reklamacije) 24/7/365. Osnovni kontakt za Pretplatnike: telefon broj: 0800 20243, e-mail: aktonline@aktonline.ba

Član 17.

RJEŠAVANJE SPOROVA

Za sve sporove koji bi mogli proizići po osnovu zaključenih pretplatničkih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, Akt.online i Pretplatnik će rješavati sporazumno, a ako ne postignu obostrani sporazum, spor će biti riješen pred nadležnim sudom prema mjestu zaključenja ugovora.

Član 18.
ZAVRŠNE ODREDBE

- 18.1.** Ovi Opšti uslovi dostupni su na prodajnim mjestima Akt.online-a, te na službenoj internet stranici Akt.online-a www.aktonline.ba
- 18.2.** Akt.online će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova, u skladu sa zakonom.
- 18.3.** Izmjena i dopune odredbi Opštih uslova ne utiče na one ugovore ili dijelove ugovora za koje teče otkazni rok.
- 18.4.** Početkom primjene ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi Akt.online-a objavljeni dana 23.02.2012. godine.
- 18.5.** Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se na sve Pretplatnike Akt.online-ovih usluga istekom 30 dana od dana objavljivanja istih osim za Pretplatnike obuhvaćene Članom 18.3.

Akt.online d.o.o.