# OPĆI UVJETI POSLOVANJA 2025
# Akton d.o.o. Sarajevo



**AKTON** Telekomunikacijski inženjering d.o.o. Sarajevo
Fra Anđela Zvidovića 1, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina
PDV broj 200977010008 • ID broj 4200977010008
NLB Banka d.d., Sarajevo; TRN: 1322602012935004 • IBAN: BA391322610387384317 • SWIFT: TBTUBA22
Raiffeisen Bank d.d., Sarajevo; TRN: 1610000046450013 • IBAN: BA391611000001141845 • SWIFT: RZBABA2S
ASA Banka d.d. Sarajevo; TRN: 1340011120033953 • IBAN: BA391340011200574411 • SWIFT: IKBZBA2X

**Akton d.o.o.**
Fra Anđela Zvizdovića1
71000 Sarajevo, BIH
**T:** +387 33 296 622
**F:** +387 33 296 621
**E:** info@akton.ba
**www.akton.ba**

## OPĆTI UVJETI POSLOVANJA

Na osnovu Člana 20. Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine i Pravila 97/2024 Regulatorne agencije za komunikacije BiH, 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 Akton d.o.o. Sarajevo donosi:

# OPĆTE UVJETE POSLOVANJA AKTON d.o.o Sarajevo

## Sadržaj


Sadržaj Općih vjeta..... 3
Predmet Općih uvjeta..... 3
Pojmovi i definicije ..... 3
Opis usluga ..... 4
Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog ugovora ..... 6
Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu ..... 7
Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa ..... 8
Aktivacija sluga ..... 9
Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa ..... 10
Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku ..... 10
Cijene i uvjeti plaćanja ..... 12
Naplata potraživanja ..... 13
Kvalitet usluge i održavanje i pregled terminalne opreme ..... 16
Zaštita od zlouporaba ..... 18
Smetnje u mreži Aktona ..... 20
Rješavanje prigovora i zahtjevi za naknadu štete ..... 21
Prijenos Pretplatničkog odnosa ..... 24
Premještaj Pretplatničke terminalne opreme ..... 25
Privremeno isključenje ..... 25
Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja ..... 26
Raskid Pretplatničkog ugovora ..... 27
Rješavanje sporova ..... 28
Završne odredbe ..... 28

## Sadržaj Općih uvjeta

Član 1.
(1) Opći uvjeti poslovanja (dalje: Opći uvjeti) opisuju usluge i uređuju uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga od strane Akton d.o.o.
(2) Opći uvjeti opisuju i uređuju prava i obveze između Krajnjeg korisnika usluga odnosno Korisnika usluga kao potrošača usluga (dalje: Korisnik) i društva za pružanje tih usluga Akton d.o.o. (dalje: Akton).

## Predmet Općih uvjeta

Član 2.
(1) U smislu ovih Općih uvjeta, usluge Aktona obuhvaćaju: priključenje i pristup na javnu elektroničku komunikacijsku mrežu, usluge prijenosa slike, govora i zvuka putem elektroničkih komunikacijskih mreža, usluge pristupa internetu kao i sve dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta.
(2) Na odnose između Aktona i Korisnika koji nisu uređeni ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Zakona o komunikacijama Bosne i Hercegovine, Pravila 97/2024 Regulatorne agencije za komunikacije BiH i drugih mjerodavnih propisa Bosne i Hercegovine.

## Pojmovi i definicije

Član 3.
(1) Cjenik: lista usluga i paketa i pripadajućih cijena, uključujući opis i specifičnosti pojedine usluge Aktona, koja je dostupna Krajnjem korisniku odnosno Korisniku usluga Aktona na prodajnim mjestima ili internetskim stranicama Aktona.
(2) Elektronička komunikacijska mreža: prijenosni sustavi i, prema potrebi, oprema za prespajanje (komutaciju) ili usmjeravanje i druga sredstva, uključujući dijelove mreže koji nisu aktivni, što omogućuju prijenos signala žičnim, radijskim, svjetlosnim ili drugim elektromagnetskim sustavom, što uključuje satelitske mreže, nepokretne zemaljske mreže (s prespajanjem kanala i prespajanjem paketa, uključujući internet), elektroenergetske kabelske sustave u mjeri u kojoj se upotrebljavaju za prijenos signala, radiodifuzijske mreže i mreže kabelske televizije, bez obzira na vrstu podataka koji se prenose.
(3) Korisnik/Pretplatnik: pravna osoba koja je s Aktonom sklopila ugovor o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
(4) Krajnji korisnik/pretplatnik: pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i plativo je odgovorna za korištenje usluge.
(5) Podnositelj zahtjeva: pravna osoba koja podnosi zahtjev za sklapanje ugovora s Aktonom.
(6) Pretplatnički ugovor: ugovor između Korisnika i Aktona o pružanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta.
(7) Privremeni Korisnik: Je Korisnik na koga su privremeno prenesena prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora i koje prenosi Korisnik, u skladu s ugovorom koji je sklopio s Privremenim Korisnikom.
(8) Privremeno isključenje: privremeno isključenje Korisničke terminalne opreme iz mreže Aktona onemogućava korištenje usluga, a koje može nastupiti kada se ispune uvjeti

za privremeno isključenje korištenja usluga sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.
(9) Privremeno ograničenje: onemogućavanje Korisniku korištenje određene usluge Aktona, koje može nastupiti kada se ispune uvjeti za ograničenje korištenja usluga sukladno važećim propisima, odnosno ovim Općim uvjetima.
(10) Specifikacija Usluge: sastavni dio Cjenika koji uključuje opis, specifičnosti i pripadajuće cijene pojedine usluge Aktona, a koja je dostupna Korisniku na prodajnim mjestima ili Internet stranicama Aktona.
(11) Terminalna oprema: telekomunikacijska oprema direktno ili indirektno priključena na Aktonovu mrežu.
(12) Zahtjev: zahtjev za sklapanjem pretplatničkog ugovora s Aktonom i/ili svaki naknadni zahtjev za pružanje usluge Aktona i/ili za izmjenu pretplatničkog ugovora, osim ako nije drugačije navedeno.

## Opis usluga

Član 4.
Usluga pristupa Internetu
(1) Usluga pristupa Internetu je osnovna usluga stalnog širokopojasnog pristupa Internet mreži kroz mrežu Akton koja omogućava razmjenu podataka sa stacionarnog priključka na Akton mrežu unutar Akton 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).
Akton Korisniku omogućava korištenje usluge pristupa Internet mreži, 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). Akton Uslugu pristupa Internetu karakteriše garantovani simetričan kapacitet za prenos podataka, odnosno simetričan download i upload, za sve vrijeme trajanja ugovornog odnosa sa Korisnikom. Minimalna i maksimalna brzina pristupa Internet mreži jednaka je ugovorenoj brzini, obzirom da se isključivo radi o simetričnim linkovima. Akton garantuje minimalno 95% ugovorenu brzinu na bazi 7/24 za sve vrijeme trajanja ugovora bez daljnjih ograničenja u bilo kom smislu.
(3) Prilikom korištenja usluge pristupa Internetu, svakom pojedinačnom Pretplatniku, prije spajanja na mrežu Akton, će biti dodjeljena jednoznačna statička IP adresa (jedna ili više njih, zavisno od zahtjeva i potreba Korisnika).
(4) Usluga pristupa Internetu nije ograničena dnevnim, sedmičnim ili mjesečnim limitom prenosa podataka kako u smjeru prema Korisnika tako i u smjeru od Korisnika.
(5) Realizacija usluge tj. realizacija pristupnog dijela prema Korisniku, zavisi od lokacije isporuke usluge i biće realizovana zavisno od zahtjeva Korisnika kao i od tehničke mogućnosti za realizaciju. Tehnologija koja će se koristiti za realizaciju usluge zavisi od želje Korisnika, traženog kapaciteta i posebnih tehničkih zahtjeva Korisnika kao tehničkih mogućnosti realizacije priključka na strani korisnika.
(6) Korisnik kao obaveznu uslugu prilikom korištenja usluge pristupa Internet mreži dobija i uslugu korištenja email adrese (jedne ili više njih, zavisno od potreba). Korisnik može i neovisno o usluzi pristupa Internetu koristiti uslugu korištenja e-mail adrese.
(7) Terminalna oprema na strani Korisnika će biti osigurana od strane Akton-a, u skladu sa ugovorom, ili će po želji Korisnika biti korištena terminalna oprema obezbjeđena od strane samog Korisnika.

(8) Posebni mogući zahtjevi od strane Korisnika (specifičan MTU, dodatne IP adrese, asimetričan pristup) su predmet Zahtijeva za zasnivanje korisničkog odnosa (Narudžbenice) koji je dodatak osnovnom ugovoru. Korisnik može zahtijevati i poseban vid zaštite kroz SLA ugovor (Service Level Aggrement) također kao dodatak na osnovni ugovor.
(9). Ponuda Akton-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.
(10) Akton se obavezuje da će Korisniku, a na Korisnikov zahtjev, učiniti dostupnim pregled generisanog saobraćaja na mjesečnoj osnovi, bez naknade.
(11) Akton će omogućiti Korisniku kvalitetne usluge u skladu sa standardima, propisanim pravilnicima o telekomunikacijskim uslugama i ETSI uputama.
(12) Akton može, u koliko se usluga koristi na neprihvatljih ili nedozvoljen način, privremeno smanjiti kapacitet ili onemogućiti korištenje usluge do otklanjanja uzroka smanjenja /isključenja.
(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 Akton-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 Akton-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 Akton 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.

(14) U slučaju da Akton prestaje sa pružanjem usluge pristupa Internetu iz bilo kog razloga, postojeće Korisnike će o toj namjeri obavijestiti 60 dana prije planiranog roka gašenja usluge. Informaciju o prestanku pružanja usluge Akton će pružiti preko javnih medija, direktnim kontaktom sa Korisnicima i objavom na zvaničnoj stranici www.akton.ba.
(15) U slučaju da drugi registrovani ISP preuzima pružanje usluge pristupa Internetu, a nakon što Akton prestane sa pružanjem iste, Akton će pokušati svojim korisnicima obezbijediti iste uslove korištenja usluge, a do isteka važećih ugovora.
(16) Akton 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 stavku 13/b ovog člana).

Član 5
Usluga zakupa vodova
(1) Usluga zakupa vodova zasnovana na ETH tehnologiji omogućava stalnu iznajmljenu vezu između Korisnikovih uređaja protoka od 1 Mbps do 10 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 10 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.

## Zahtjev za sklapanje Pretplatničkog odnosa

Član 6.
(1) Zahtjev za sklapanje pretplatničkog ugovora sadrži sljedeće: podatke o Krajnjem korisniku (pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge) i/ili Korisniku (pravna osoba koja koristi usluge), ako je isti različit od platežno odgovorne osobe, podatke o lokaciji priključka za usluge u nepokretnoj mreži, podatke za kontaktiranje Krajnjeg korisnika (naziv kompanije, adresu sjedišta kompanije, adresa za slanje računa i obavijesti), ID broj kompanije, PDV broj kompanije, popis priloženih dokumenata od strane Krajnjeg korisnika, podatke o načinu plaćanja računa, o terminalnoj opremi, Akton bankovnoom računu, podatke o usluzi, podatke o posebnim ponudama, podatak o ugovorenom obveznom trajanju pretplatničkog odnosa, jasnu potvrdu da su Krajnjem korisniku uručeni Opći uvjeti poslovanja, Cjenik te uvjeti korištenja odabrane usluge ili ako korisnik želi, posebnu potvrdu da će iste dokumente poimence navedene potražiti na internetskim stranicama Aktona.

(2) Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog ugovora za pružanje usluga Aktona (u daljnjem tekstu: Zahtjev), Korisnik prihvaća uvjete korištenja Akton usluga utvrđene ovim Općim uvjetima. Akton će Korisniku prije potpisivana zahtjeva uručiti ove Opće uvjete, Cjenik Akton usluga i paketa (u daljnjem tekstu: Cjenik) te uvjete korištenja odabrane usluge, odnosno prije potpisivanja Zahtjeva uputiti Korisnika da ove Opće uvjete, uvjete korištenja odabrane usluge i Cjenik koje je ugovorio može preuzeti i s Internet stranica www.akton.ba. U slučaju kada je Korisnik preuzeo sastavne dijelove Pretplatničkog ugovora na internet stranicama Aktona, Korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, uz povrat korisničke opreme ili druge opreme predane od strane Aktona. Korisnička oprema prilikom povrata mora biti nekorištena, odnosno u istom pakiranju kako je predana Korisniku.
(3) Akton će prihvatiti Zahtjev trenutkom potpisa istog, a najkasnije u roku od 15 dana ako ne postoje zapreke za uključenje Korisnika na Akton mrežu koje su predviđene ovim Općim uvjetima. Potpisom zahtjeva za uslugu i prihvaćanjem Zahtjeva od strane Aktona, Korisnik sklapa pretplatnički ugovor. Maksimalno vrijeme za uspostavu usluge je 30 dana od dana sklapanja Pretplatničkog ugovora, odnosno potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva, potpune i ispravne jedinstvene izjave o raskidu ugovora s postojećim Operatorom.
(4) Vrijeme u kojem Akton nije bio u mogućnosti priključiti Pretplatničku terminalnu opremu u mrežu Aktona iz razloga za koje je odgovoran Korisnik, neće biti uračunato u rok za priključenje i aktivaciju Usluge Aktona.
(5) Korisnik može samostalno odrediti dan sklapanja Pretplatničkog ugovora s Aktonom, uz uvjet da su zadovoljene sve tehničke i administrativne pretpostavke potrebne za sklapanje ugovora. Korisnik je suglasan da će snositi sve troškove eventualno proizašle za Akton koji nastanu kao posljedica tako odabranog dana sklapanja ugovora. Dan sklapanja ugovora Korisnik može odrediti najviše 90 (slovima: devedeset) dana unaprijed.
(6) Zahtjev prihvaćen od strane Aktona, zajedno s ovim Općim uvjetima, Cjenikom i uvjetima korištenja usluge, čini Pretplatnički ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.
(7) Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, u slučaju sklapanja ugovora na daljinu i/ili izvan poslovnih prostorija Aktona, Korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora.
(8) Pojedina dodatna usluga Aktona, a čije je korištenje tehnološki uvjetovano pružanjem neke druge usluge sukladno pripadajućoj specifikaciji usluge iz Cjenika Aktona, prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet.
(9) Podnositelj Zahtjeva je, uz prethodnu pisanu obavijest Aktonu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Aktona sukladno općim propisima obveznog prava. U slučaju da Akton ne isporuči ugovorenu uslugu u roku iz stavka 3. ovog člana, a do kašnjenja nije došlo iz razloga koji su posljedica radnji treće strane niti se Korisnik pisanim putem suglasio s produljenjem roka isporuke usluge, Korisnik ima parvo na raskid Pretplatničkog ugovora.

## Posebne odredbe o sklapanju ugovora na daljinu

Član 7.
(1) Akton će ovisno o vrsti i pogodnosti usluge koja se nudi, omogućiti Korisniku sklapanje ugovora na daljinu, što osobito uključuje sklapanje ugovora putem interneta, elektroničke pošte, telefona s ljudskim posredovanjem, putem posebno tiskanih adresiranih i neadresiranih materijala, te druga sredstva daljinske komunikacije utvrđena pozitivnim pravnim propisima.

(2) Akton će pri sklapanju ugovora sredstvima daljinske komunikacije osobito voditi računa o zaštiti osobnih podataka Korisnika kao i danim, odnosno uskraćenim saglasnostima od strane Korisnika. Sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije u pravilu će se omogućiti svim Korisnicima, a sve u cilju brže i jednostavnije komunikacije te aktivacije dodatnih ili novih usluga.
(3) Upućivanjem Zahtjeva za sklapanjem ugovora putem nekog od sredstava daljinske komunikacije, Korisnik daje suglasnost Aktonu za upotrebu tako prikupljenih osobnih podataka do trenutka izričitog opoziva dane suglasnosti.
(4) Akton će i u slučajevima sklapanja ugovora sredstvima daljinske komunikacije osigurati ravnopravne uvjete Korisnika za upoznavanje sa svim relevantnim uvjetima u pogledu ugovorenih usluga, prije sklapanja ugovora, što uključuje i informacije o ovim Općim uvjetima, cijeni usluga, posebnim pogodnostima, načinu ulaganja prigovora, besplatnom broju za informacije i sl.
(5) Ugovor sklopljen telefonskim putem kao i putem interneta smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim na daljinu. Za sklapanje ugovora da daljinu, Podnositelj zahtjeva mora pružiti dokaz o identitetu (naziv kompanije, ID broj, PDV broj) te sve podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima. Kod sklapanja ugovora na daljinu, Akton se obvezuje dostaviti Korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju (pisanim putem poštom, elektroničkim putem (e-pošta)), u skladu s odredbama posebnog propisa o zaštiti potrošača. Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim kada Korisnik potvrdi svoju suglasnost nakon zaprimanja obavijesti o sklopljenom Pretplatničkom ugovoru. Potvrdu suglasnosti na sklapanje ugovora Korisnik može dati pisanim putem, elektroničkim putem (e-pošta). Akton će obavijestiti Korisnika o mogućim načinima davanja potvrde suglasnosti na sklapanje Pretplatničkog ugovora. Korisnik koji je na ovaj način sklopio ugovor ima pravo na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Zahtjev za jednostrani raskid u roku od 14 (četrnaest) dana se podnosi sukladno čl.21. st.4. ovih Općih uvjeta poslovanja, a stupa na snagu u trenutku kada je Akton zaprimio obavijest o raskidu ako je isti podnesen u roku iz ovog stavka.
(6) Ugovor sklopljen putem direktne terenske prodaje smatra se pretplatničkim ugovorom sklopljenim izvan poslovnice. Za sklapanje ugovora izvan poslovnice, Podnositelj zahtjeva mora predočiti identifikacijsku ispravu te pružiti sve podatke potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnice, Akton se obvezuje dostaviti Korisniku pisanu obavijest o sklopljenom ugovoru na adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte ako je ugovor sklopljen na elektronskom obrascu. Ugovor sklopljen izvan poslovnice smatra se sklopljenim na dan kad je Korisnik potpisao dokumentaciju. Korisnik koji je na ovaj način sklopio ugovor, ima pravo na raskid u roku od 14 (četrnaest) dana od sklapanja ugovora, u kojem slučaju Korisniku neće biti naplaćena naknada za prijevremeni raskid ugovora, a o čemu će Korisnik biti obaviješten u pisanoj potvrdi. Zahtjev za jednostrani raskid u roku od 14 (četrnaest) dana se podnosi sukladno čl.21. st.4. ovih Općih uvjeta poslovanja, a stupa na snagu u trenutku kada je Akton zaprimio obavijest o raskidu ako je isti podnesen u roku iz ovog stavka.

## Odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa

Član 8.
(1) Akton ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa u sljedećim slučajevima:

• ako na lokaciji priključenja ne postoje standardni tehnički uvjeti za priključenje na mrežu Aktona, odnosno pružanje Usluge Aktona;
• ako Zahtjev nije uredno ispunjen;
• ako Podnositelj zahtjeva Aktonu ne pruži dokaz o identitetu te sve podatke i/ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima;
• ako je Podnositelj zahtjeva maloljetna osoba, ili osoba ograničene ili bez poslovne sposobnosti, a nema valjano odobrenje zakonskog zastupnika, ili ima nedostataka u ovlaštenju ili pravu na zastupanje;
• ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu, odnosno pravnoj sposobnosti Podnositelja zahtjeva i njegovoj platežnoj sposobnosti netočni ili neistiniti;
• ako je protiv Podnositelja zahtjeva pokrenut stečajni ili neki sličan postupak odnosno ako postane nesposoban za plaćanje odnosno prezadužen, ili ako, prema razumnoj procjeni Aktona, neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmirivati svoja dugovanja za pružene usluge, a ne dostavi odgovarajuće osiguranje plaćanja predviđeno pozitivnim propisima;
• u slučaju postojanja duga koji se osporava pred sudskim ili izvansudskim tijelom, a Korisnik zahtijeva isporuku istovrsne usluge;
• ako postoji osnovana sumnja da Podnositelj zahtjeva zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati neku od usluga koju pruža Akton ili ako omogućava trećoj osobi zlouporabu tih usluga ili ako je Podnositelj zahtjeva zatajio, odnosno nije prijavio zlouporabu tih usluga od strane trećih osoba;
• u ostalim slučajevima predviđenim u specifikaciji usluge za pojedinu uslugu iz Cjenika Aktona.

## Aktivacija Usluga

Član 9.
(1) Aktivacijom usluge smatra se priključenje telekomunikacijske terminalne opreme u mrežu Aktona na lokaciji priključenja navedenoj u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno omogućavanje Korisniku korištenje Usluga od strane Aktona.
(2) Aktivacijom usluge započinje obračun i naplata usluge te obvezno razdoblje trajanja ugovora, ako je isto ugovoreno, sukladno ovim Općim uvjetima. Aktivacija usluge kod instalacije telekomunikacijske terminalne opreme od strane Aktona nastupa na dan uspješno izvršene instalacije opreme na lokaciji priključenja. Ako je Korisnik izabrao opciju samoinstalacije telekomunikacijske terminalne opreme Aktona, uručenjem paketa za samoinstalaciju smatrat će se da je Akton ispunio svoju obvezu u pogledu aktivacije usluge. Korisnik je suglasan i prihvaća da rizik za slučajnu propast ili oštećenje telekomunikacijske terminalne opreme Aktona prelazi na Korisnika u trenutku kad zaprimi telekomunikacijsku terminalnu opremu od strane Aktona. Akton će uz svaki paket za samoinstalaciju dostaviti upute za instalaciju te kontakt telefon za pomoć.
(3) Akton će omogućiti korištenje svojih usluga onom Korisniku koji ima osigurane sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge. Tehnički preduvjeti ovise o tipu zatražene usluge te su posebno navedeni u opisu i specifikaciji pojedine usluge.
(4) Na lokaciji priključenja Akton će obezbijediti osnovnu terminalnu opremu, a prema želji Korisnika terminalnu opremu može osigurati sam Korisnik o svom trošku. Korisnik obezbjeđuje napajanje električnom energijom kao i lokalne priključke na mjestu instalacije terminalne opreme. Telekomunikacijska terminalna oprema, uključujući lokalnu instalaciju, koja se priključuje u Aktonovu mrežu, mora biti u skladu s važećim propisima.

(5) Korisnik je obvezan osigurati ispravnu kućnu instalaciju. Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da krajnji korisnik nema ispravnu kućnu instalaciju, usluge se neće realizirati te krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, ali je obvezan nadoknaditi Aktonu trošak aktivacije sukladno važećem Cjeniku Aktona.
(6) Korisnik će o svom trošku omogućiti Aktonu pristup objektu na lokaciji priključenja, odnosno omogućiti korištenje nekretnine Korisnika bez naknade, u mjeri u kojoj je to potrebno za provođenje radova ispitivanja, instaliranja i održavanja telekomunikacijske priključne linije i/ili telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno pružanja zahtijevane usluge. Vrijeme u kojem Aktonu nije omogućen pristup objektu na lokaciji priključenja iz razloga koji su izvan kontrole Aktona, neće biti uračunato u rok za priključenje telekomunikacijske terminalne opreme i aktivaciju usluge.

## Postupci za aktivaciju dodatnih usluga i izmjenu Pretplatničkih paketa

Član 10.
(1) Po zasnivanju Pretplatničkog odnosa, pojedine usluge Aktona dostupne su Korisniku putem javno objavljenih postupaka aktivacije. Ako su ispunjeni uvjeti za zatraženu uslugu ili paket, Akton će Korisniku izdati potvrdu o prihvaćanju Zahtjeva s datumom aktivacije usluge.
(2) Na dan aktivacije usluge smatrat će se da je sklopljena dopuna, odnosno izmjena Pretplatničkog ugovora u pogledu aktivirane usluge, tarifne opcije ili paketa. Akton je obvezan izdati odnosno poslati Korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno čl.7. i čl.23. ovih Općih uvjeta ili poslati potvrdu elektroničkim putem u slučajevima gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

## Podaci o Podnositelju Zahtjeva/Korisniku

Član 11.
(1) Korisnik je dužan pružiti potrebne podatke i/ili dokumente nužne radi njegove identifikacije te u svrhu zasnivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa u obliku u kojem Akton zatraži, a sukladno posebnim propisima.
(2) Podaci koji se tiču ugovornog odnosa, na temelju kojih se vrši obračun i naplata usluge, uključujući prometne podatke, obrađuju se u svrhe:

- pružanja telekomunikacijske usluge;
- obračuna i naplate pruženih usluga;
- provjere platežne sposobnosti;
- rješavanja prigovora;
- osiguravanja adekvatne razine sigurnosti usluge i/ili mreže i sprječavanja zlouporaba i prijevara.

Svoje odobrenje za obradu podataka iz ovog stavka, koja se podrazumijeva kao sadržajni dio predmetne usluge, Korisnik daje podnošenjem Zahtjeva, odnosno korištenjem predmetne usluge. Podaci o Korisniku mogu se obrađivati i u druge zakonom određene te dopuštene svrhe.
(3) U svrhe omogućavanja što lakšeg i željenog načina pristupa besplatnim individualno oblikovanim promidžbenim obavijestima o uslugama i proizvodima Aktona, kao i zaštite legitimnih poslovnih interesa, odnosno prevencije zlouporabe i prijevara,

Akton mora raspolagati određenim podacima uz odobrenje Korisnika (dobrovoljno davanje podataka).

(4) Pod uvjetom te u okviru datih odobrenja Korisnika, sukladno stavku 5. ovog člana, Akton je ovlašten:

4.1. koristiti ugovorne podatke iz Pretplatničkog ugovora s Korisnikom u svrhe: opće korisničke podrške (savjetovanja), unaprjeđivanja prodaje i promidžbe usluga i proizvoda Aktona, te segmentacije i istraživanja tržišta, a u cilju kreiranja novih proizvoda i usluga Aktona.

4.2. vršiti izravnu promidžbu usluga i proizvoda Aktona radi što boljeg informiranja Korisnika o ponudi proizvoda i usluga Aktona putem pisanih obavijesti, elektronske pošte, telefona, telefaksa, tekstualnih poruka (sms, mms), izravnim kontaktom od strane ovlaštenog prodajnog djelatnika.

4.3. prikupljati i obrađivati nužne podatke za provjeru platežne sposobnosti prije zasnivanja ugovornog odnosa s Aktonom, odnosno ustupati podatke trećim osobama radi naplate potraživanja koja ima prema Korisniku, a to sve radi zaštite legitimnog poslovnog interesa Aktona u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja postojećeg i budućeg duga, kao i u svrhu zaštite interesa Korisnika.

(5) Korisnik potvrđuje da je u smislu važećih propisa detaljno obaviješten o obradi podataka te je suglasan s načinima davanja odobrenja iz stavka 4. ovog člana. Korisnici koji su zasnovali Pretplatnički odnos po stupanju na snagu ovih Općih uvjeta, izjasnjavanje korisnika oko obrade podataka iz ovoga stavka izražavaju se putem Zahtjeva u kojem su taksativno navedena odobrenja iz stavka 4. ovog člana, odnosno putem drugog Zahtjeva Korisnika.

(6) Svako odobrenje dato u skladu sa stavkom 2. i 4. ovog člana može se u svako doba besplatno opozvati ili ograničiti, u cijelosti ili djelomično (uključujući u pogledu željenog načina primanja promidžbenih obavijesti), podnošenjem zahtjeva Aktonu pisanim putem, osobno, elektronskom poštom ili putem on-line korisničkih stranica. Nemogu se ograničiti podaci neophodni za nastavak poslovnog odnosa.

(7) Korisnik mora obavijestiti Akton o svakoj promjeni osobnih podataka iz Zahtjeva odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od nastanka promjene. Korisnik je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze. U protivnom, smatrat će se da je dostava temeljem postojećih podataka valjano izvršena.

(8) Korisnici koji su pravne osobe ne mogu tražiti ograničenje upisa podataka nužnih za temeljnu identifikaciju i komunikaciju u javni imenik. Imenik se izdaje u elektroničkom izdanju te putem službe za davanje obavijesti o brojevima Korisnika. Uz odobrenje Korisnika se u sklopu elektroničkog izdanja može omogućiti obrnuta pretraga (pretraga po telefonskom broju).

(9) Korisnik dobiva na korištenje identifikacijske oznake (npr. korisničko ime-lozinka, IP adresa, …) koje služe za autorizaciju pristupa usluzi Aktona u koliko to zahtijeva predmetna usluga, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja. Korisnik odgovara za sve aktivnosti izvršene pod njegovom identifikacijskom oznakom. Akton neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku i/ili trećima, uslijed postupanja suprotno ovim odredbama i/ili nepravilnog postupanja s identifikacijskom oznakom Korisnika i/ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja bilo koje identifikacijske oznake Korisnika. U slučaju zlouporabe ili sumnje na zlouporabe identifikacijske oznake, Korisnik je suglasan da ga Akton ima pravo teretiti za sve troškove učinjene pod njegovom identifikacijskom oznakom, do trenutka prijave Aktonu. Prijave neovlaštenog korištenja identifikacijske oznake smatrat će se valjanima, ako su prijavljene telefonski, bilo kojim danom u vremenu od 0 do 24 sata, na broj telefona Službe za

tehničku podršku Aktona 0800 20243, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

## Cijene i uvjeti plaćanja

Član 12.

(1) Cijene usluga koje Akton naplaćuje temeljem ovih Općih uvjeta određene su važećim Cjenikom Aktona. Cijene svake pojedine usluge su na vidljiv način opisane i navedene u Cjeniku Aktona. Akton je ovlašten mijenjati Cjenik, objaviti ga i učiniti dostupnim u skladu s važećim propisima.

(2) Cjenik, uključujući i Uvjete korištenja usluga Aktona, je dostupan na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Aktona kao i na službenoj internet stranici Aktona: http://www.akton.ba

(3) Cijena instalacije je jednokratna naknada koja se plaća za priključenje telekomunikacijske priključne linije Korisnika. Cijena instalacije naplaćuje se u sklopu redovnog računa Aktona. Cijena instalacije će se naplatiti na prvom sljedećem računu Aktona za uslugu koja je bila predmet instalacije.

(4) Naknada za pruženu uslugu Aktona plaća se na mjesečnoj osnovi. Cijena mjesečne naknade za pruženu uslugu ovisi o načinu pristupa mreži Aktona i korisničkom paketu. Cijena ostvarenog prometa određena je prema vrsti prometa, vrsti usluge, vrsti mreže, zone zemlje s kojom je veza uspostavljena te vremenu u kojem je veza uspostavljena, prema trajanju primijenjene obračunske jedinice odnosno prema količini ostvarenog podatkovnog prometa/prenesenih podataka.

(5) Cijena pojedinog poziva za Korisnika izražena je po sekundi uz naznaku primijenjene obračunske jedinice i naknade za uspostavu poziva ili minimalnog trajanja poziva ako se primjenjuju. Obračunske jedinice su vremenski intervali putem kojih se obračunava i naplaćuje ostvareni promet. Vremenski interval je u pravilu 1 sekunda, ali može biti 15 ili više sekundi ovisno o pojedinom tarifnom sustavu ili korisničkom paketu. Obračunavaju se i naplaćuju uvijek cijele obračunske jedinice što znači da se poziv obračunava i naplaćuje kao zbroj obračunskih jedinica za vrijeme trajanja poziva, a obračunska jedinica unutar koje je završio poziv obračunava se kao cijela obračunska jedinica.

(6) Usluge Aktona u pravilu se naplaćuju na mjesečnoj osnovi putem računa kojeg izdaje Akton. Račun se izdaje u papirnatom obliku. Korisnicima može biti ponuđena mogućnost dobivanja računa i u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima. Račun Korisnika će na zahtjev biti dostupan u obliku prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.

(7) Mjesečna naknada za prvi mjesec pružene usluge zaračunat će se od dana aktivacije usluge pa do isteka mjeseca u kojem je izvršena aktivacija usluge. Zaduženje za pružene usluge za mjesec u kojem se raskida ugovor zaračunat će se razmjerno broju dana korištenja usluge do dana raskida ugovora.

(8) Akton može uvesti, promijeniti ili ukinuti korisničke pakete, tarifne opcije i tarifne modele, promijeniti ili ukinuti brzinu prijenosa te pojedine posebne usluge, ili uvjete za njihovu primjenu, uz prethodnu obavijest Korisniku sukladno važećim propisima. U slučaju promjene, odnosno uvjeta pružanja pojedine Usluge Aktona, Korisnik ima pravo nastaviti koristiti predmetnu uslugu Aktona pod tako promijenjenim uvjetima bez potrebe za dodatnim radnjama od strane Korisnika. Ako Akton prestane s pružanjem pojedinih korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela i/ili brzina prijenosa iz bilo kojeg razloga, korištenje pojedine usluge Aktona nastavit će se obračunavati po standardnim cijenama i uvjetima Aktona koje važe u to vrijeme ili po cijenama i uvjetima koje u tu svrhu

odredi Akton u postupku migracije Korisnika. U slučaju izmjena uvjeta i cijena usluga Aktona, koje su za Korisnika nepovoljnije u odnosu na prethodno ugovorene uvjete i cijene, Korisnik ima pravo raskinuti ugovorni odnos bez naknade u roku od 30 dana od dana objave izmjena uvjeta, odnosno cijena, a o čemu treba poslati obavijest Aktonu pisanim ili elektroničkim putem.

(9) Smatra se da Korisnik prima redovni račun Aktona redovito svaki mjesec. Korisnik snosi troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa. U slučaju da pojedine naknade ne budu obračunate u obračunskom razdoblju u kojem su korištene, zbog operativnih i/ili tehničkih razloga, Akton zadržava pravo iste naknadno obračunati u nekom od sljedećih obračunskih razdoblja.

(10) Ako zbog propusta Korisnika podaci o identitetu Korisnika, broj računa, poziv na broj ili bilo koji drugi podatak potreban za pravilno evidentiranje plaćanja nisu pravilno uneseni u obrazac za plaćanje, Akton neće odgovarati za nemogućnost evidentiranja uplate iz navedenih razloga, sve dok Korisnik ne dostavi Aktonu dokaz o izvršenoj uplati.

(11) Za kašnjenje u plaćanju Akton računa od strane Korisnika, Akton ima pravo obračunati zateznu kamatu temeljem važećih propisa.

## Naplata potraživanja

Član 13.

(1) Korisnik je dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu Aktona.

(2) Korisnici u svakom trenutku imaju pravo otkazati Akton usluge pri čemu Akton ne vrši povrat sredstava za račune plaćene prije datuma raskida usluge. Korisnici koji Akton usluge koriste u sklopu ponude „Bez ugovorne obveze“ uslugu mogu otkazati bez plaćanja naknade za raskid, dok Korisnici koji su se obvezali na 12 ili 24 mjeseca čine to pod uvjetima naznačenima u članu 22. stavka 5. Detalji o rješavanju prigovora i sporova s Korisnicima objašnjeni su u članu 18., odnosno članu 24. ovih Općih uvjeta.

(3) Ako Korisnik ne plati cjelokupni iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, Akton će mu dostaviti pisanu opomenu za plaćanje računa (u daljnjem tekstu: Opomena). Opomena sadrži upozorenje da će Akton privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluge ako u roku od 30 dana od dana dostavljanja Opomene Korisnik ne podmiri dug iz Opomene.

(4) Korisnik koji podnese prigovor u skladu s člankom 18. ovih Općih uvjeta, bit će dužan platiti do datuma dospijeća računa nesporni dio iznosa računa ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

(5) Ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje po Opomeni u cijelosti, a nije podnio prigovor u skladu s člankom 18. ovih Općih uvjeta, Akton ima pravo privremeno isključiti Pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu, odnosno ograničiti korištenje usluga sukladno članku 21. ovih Općih uvjeta. Privremeno isključenje Pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga će se, ovisno o tehničkim mogućnostima Aktona, odnositi samo na one usluge za koje dospjeli iznos nije podmiren.

(6) Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Pretplatničke telefonske telekomunikacijske terminalne opreme, odnosno ograničenja korištenja usluga, Korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za Korisnike operatora.

(7) Ako Korisnik ne podmiri dug u narednih 30 dana od dana privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 4. ovog člana, uz iznimku iz čl. 21. st.7. Općih uvjeta, Akton ima pravo trajno isključiti, odnosno obustaviti pružanje usluge i

raskinuti Pretplatnički ugovor sukladno članu 23. ovih Općih uvjeta. Korisnik je suglasan i prihvaća da Akton možda neće biti u mogućnosti nastaviti s isporukom usluge u slučaju prestanka razloga za trajno isključenje te da Akton ima pravo odbiti zahtjev za ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika. Ponovno uključenje trajno isključenog Korisnika naplaćuje se sukladno Cjeniku Aktona.

(8) U slučajevima navedenim u stavcima 4. i 5. ovog člana, Akton neće odgovarati za bilo koju štetu koja može nastati Korisniku zbog privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga.

(9) Akton, u nemogućnosti naplate potraživanja ima parvo, uz obavijest Korisniku, ustupiti potraživanja koja ima prema Korisniku trećim osobama, npr. bankama, agencijama za naplatu potraživanja u skladu s posebno ugovorenim uvjetima i bez dodatnih troškova za Korisnika, a na način i u skladu s važećim propisima.

Član 13a.

(1) Korisniku na zahtjev može biti dostupan način plaćanja putem Izravnog terećenja putem SEPA platne usluge kada ista bude dostupna u Bosni i Hercegovini. SEPA izravno terećenje je nacionalna platna usluga za terećenje računa Korisnika za plaćanje ugovorenih Akton usluga kada platnu transakciju inicira Akton (primatelj plaćanja) putem svojeg pružatelja platnih usluga (Banke) na osnovi Suglasnosti Korisnika.

(2) Akton će omogućiti korištenje izravno terećenje putem SEPA platne usluge Korisnicima koji su suglasni s dostavom računa za korištenje usluga putem elektroničke pošte uz uvjet da posjeduju aktivan račun u banci (IBAN) s raspoloživim sredstvima za plaćanje.

(3) Akton će na zahtjev Korisnika za izravno terećenje putem SEPA platne usluge dostaviti Suglasnost za SEPA direktno terećenje putem elektroničke pošte, poštanskih usluga ili osobno u sjedištu Aktona.

(4) Korisnik svojim potpisom Suglasnosti potvrđuje da će njegov račun biti terećen putem SEPA izravnog terećenja te da će računi za korištenje usluga Aktona biti dostavljeni Korisniku isključivo putem elektroničke pošte (e-mail).

(5) Akton ima pravo odbiti zahtjev za SEPA izravno terećenje ako nisu zadovoljeni uvjeti iz stavka 2. ovog člana.

(6) Akton ima pravo jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor u roku 14 dana od dana sklapanja ugovora ako utvrdi da druga ugovorna strana neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge.

(7) Uslugu izravnog terećenja putem SEPA platne usluge može zatražiti svaki novi ili postojeći Korisnik Akton usluga.

(8) Zahtjev za izravno terećenje putem SEPA platne usluge korisnik može zatražiti elektroničkim putem na email adresu korisničke podrške racuni.ba@akton.ba, putem broja 033 296 622.

(9) Korisnik može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod Aktona (primatelja plaćanja).

(10) U slučaju opoziva Suglasnosti iz prethodnog stavka ovog člana, Korisnik je suglasan s promjenom uvjeta plaćanja usluga sukladno uvjetima iz Pretplatničkog ugovora.

(11) Korisnik je obvezan obavijestiti Akton o svim promjenama vezanim uz podatke dobivene iz Suglasnosti za direktno terećenje putem SEPA platne usluge.

(12) Akton će za vrijeme trajanja Suglasnosti iz stavka 4. ovog člana dostaviti račun Korisniku za izvršene usluge najranije četrnaest (14), a najkasnije jedan (1) kalendarski dan prije datuma izvršenja SEPA izravnog terećenja na ugovorenu e-mail adresu koja se smatra prethodnom obavijesti platitelju. Podaci o SEPA izravnom terećenju korisniku se dostavljaju unutar sadržaja e-mail poruke.

(13) U slučaju odbijenog naloga za izvršenje SEPA izravnog terećenja, Akton će obavijestiti korisnika o dugovanju sukladno čl.12. st.4. ovih Općih uvjeta poslovanja.
(14) U slučaju odbijenog naloga za izvršenje SEPA izravnog terećenja iz prethodnog stavka, Korisnik se obvezuje podmiriti račun uplatom na transakcijski račun ili gotovinom u poslovnici Aktona.
(15) Ako je korisnik ostvario popust temeljem ugovaranja SEPA izravnog terećenja, a nalog za izvršenje SEPA direktnog terećenja je odbijen za tri (3) obračunska razdoblja za redom, Akton zadržava pravo ukinuti ostvareni popust sukladno uvjetima iz Pretplatničkog ugovora.
(16) Korisnik može Aktonu podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge sukladno članu 18. ovih općih uvjeta poslovanja.

Član 14.

(1) U svrhu pružanja Usluga Aktona, Akton će:

- Za uslugu fiksne telefonije dodijeliti Korisniku određeni telefonski broj u mreži Aktona pridružen telekomunikacijskoj priključnoj liniji instaliranoj na lokaciji priključenja. Neovisno o prethodno navedenom, Akton i Korisnik mogu se sporazumjeti o prijenosu u mrežu Aktona telefonskog broja koji je Korisniku dodijelio neki drugi operator javno dostupnih telefonskih usluga, u skladu s važećim propisima i internim procedurama Aktona o prenosivosti broja;
- Dodijeliti Korisniku, za usluge koje po svojoj prirodi to zahtijevaju, Pretplatničko ime i identifikacijske šifre i lozinke (npr. za autorizaciju pristupa internetu) koje Korisnik može koristiti u svrhu lakšeg pristupa Aktonu i njegovim uslugama;
- Omogućiti podroban pregled i ispis svih poziva i računa za razdoblje unatrag godinu dana na zahtjev i u pisanom obliku, bez naknade;
- Povezati svoju elektroničku komunikacijsku mrežu s drugim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Bosni i Hercegovini i inozemstvu kako bi omogućio posrednu i neposrednu komunikaciju Korisnika ovih mreža u skladu s važećim propisima i međunarodnim standardima i preporukama;
- Proširivati kapacitete svog telekomunikacijskog sustava sukladno rastu broja korisnika;
- Osigurati ispravan i neometan rad svog telekomunikacijskog sustava;
- Pružiti besplatnu Službu za korisničku podršku u pogledu Usluga Aktona na besplatnom broju telefona 0800 20243.
- Ovisno o prirodi Usluge Aktona, osigurati elektroničku komunikacijsku mrežu i opremu nužnu za korištenje Usluga Aktona;
- Besplatno i na odgovarajući način dati na uvid Korisniku odgovarajući izvadak iz važećeg Cjenika Aktona;
- Automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama radi obračuna i naplate usluga te omogućiti, na zahtjev Korisnika, pregled ovih podataka putem podrobnog ispisa računa u skladu s važećim propisima;
- Omogućiti Korisnicima pristup sadržaju putem TCP/IP mreže. Sadržaj dostupan preko Usluga Aktona, kao i programske pakete za sigurnosnu zaštitu Aktona, u slučaju kada se oni razlikuju od paketa preporučenih od strane Aktona, Korisnik upotrebljava na vlastitu odgovornost te Akton ne snosi nikakvu odgovornost za njihov sadržaj ili kakvoću;
- Prigodom aktivacije usluge pristupa internetu, osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja, tako da jedino Korisnik usluge ima pristup internetu preko svog korisničkog računa;

- Najkasnije prilikom aktivacije usluge Korisniku predati ili dostaviti pisanu uputu o načinima i mjerama zaštite od mogućih zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži, a čije zaprimanje Korisnik potvrđuje svojim potpisom na odgovarajućem dokumentu.

(2) Ako je Akton ispunio obvezu iz posljednje dvije točke stavka 1. ovog člana, Korisnik je odgovoran za primjenu svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu Pretplatničke terminalne opreme, računalnih programa i podataka. Akton ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kakvoću usluge ili štetu koja bi mogla nastati ako Korisnik koristi terminalnu opremu na način koji je suprotan uputama Aktona i ovim Općim uvjetima.

## Kvalitet usluge i održavanje i pregled terminalne opreme

Član 15.

(1) Akton pruža usluge uz razinu kakvoće koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Bosne i Hercegovine.

(2) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Aktona je maksimalni prijenosni opseg/brzina i zadovoljava minimalno 95% ugovorenog opsega/brzine.

(3) Korisnik je suglasan i prihvaća da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Akton sustava postoji mogućnost da pojedina Usluga Aktona neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Korisnik je suglasan i prihvaća da uslijed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem Aktonovog sustava.

(4) Osobito, Korisnik je suglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih Usluga Aktona koje se temelje na IP (Internet Protocol) tehnologiji može doći do odstupanja u kakvoći pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Također, pojedine usluge Aktona koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije. Prethodno navedene karakteristike i odstupanja kod pružanja pojedinih usluga Aktona detaljnije su navedene u specifikaciji usluge u Cjeniku Aktona. U opisanim slučajevima Akton ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Korisniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani Aktona.

(5) Korisnik je suglasan da brzina širokopojasnog pristupa internetu nije uvijek ista te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija s drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet i dr. Navedene karakteristike utječu na brzinu pristupa internetu koju bi Korisnik mogao očekivati većinu vremena tijekom pristupa usluzi. Korisnik je suglasan da se mjerenje brzine vrši putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Regulatorne agencije za komunikacije (dalje: RAK), www.rak.ba dosputnog na stranici https://nettest.rak.ba/. Pod pojmom „brzina širokopojasnog pristupa internetu“ za Aktonove pakete širokopojasnog pristupa internetu smatra se najmanje 95% od maksimalne (ugovorene i oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa ili maksimalna brzina prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za Korisnika.

(6) U slučaju podnošenja prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu, krajnji korisnik mora dostaviti Aktonu rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedenih tijekom razdoblja od pet (5) uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata, a o čemu će Korisnik biti obaviješten na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i tijekom postupka rješavanja spora. Mjerenje se obavlja

putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane RAK-a. Mjerenja se ne mogu vršiti kroz WiFi mrežu korisnika i vrši se isključivo sa terminalnog uređaja na kojem je usluga predana korisniku. Prije samog mjerenja potrebno je onemogućiti sve interne korisnike usluge na lokaciji Korisnika. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika iz člana 18. Općih uvjeta.

(7) Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Akton, pristup ili korištenje usluga Aktona Korisniku bilo onemogućeno, Korisnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršit će se na prvom sljedećem računu Aktona. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa, ako je Korisnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjenja bit će Korisniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu. Akton nije obvezan nadoknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Korisnika i/ili produljenjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Korisnika.

(8) Terminalna oprema koju Akton stavlja na raspolaganje Korisniku u isključivom je vlasništvu Aktona, osim ako Pretplatničkim ugovorom nije određeno drugačije. Za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, Akton održava, popravlja i prema potrebi zamjenjuje neispravnu terminalnu opremu osim u slučaju da je Korisnik prouzočio kvar opreme svojim nemarnim odnosom. Korisnik je obvezan o svom trošku u roku od 30 dana po prestanku Pretplatničkog ugovora vratiti unajmljenu opremu Aktonu u ispravnom i funkcionalnom stanju na adresu poslovnice:

**Akton d.o.o.**
**PC UNITIC A/21, Fra Anđela Zvizdovića 1**
**71000 Sarajevo**

Opis pretplatničke terminalne opreme te ograničenja u pogledu uporabe i/ili mogućnosti opreme ukoliko ih ima, ovise u pojedinoj ugovorenoj usluzi te su detaljno navedeni u Specifikaciji pojedine Usluge. Podaci o isporučenoj opremi bilježe se u Prilogu 1 Korisničkog ugovora.

(9) Akton će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, Akton ima pravo provesti pregled ispravnosti Pretplatničke terminalne opreme udaljenim pristupom i na lokaciji Korisnika. Korisnik je obvezan omogućiti Aktonu slobodan pristup do prostora za instalaciju terminalne opreme te dozvoliti slobodan pristup instaliranoj terminalnoj opremi, a u svrhu redovnog održavanja i uklanjanje iste u slučaju prestanka Pretplatničkog odnosa, uz prethodnu obavijest Korisniku od strane Aktona.

(10) Akton osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sustava. U tu svrhu Akton će redovito održavati svoje kapacitete te nadzirati funkcioniranje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga. U svrhu sprječavanja zagušenja mreže, Akton poduzima odgovarajuće mjere u cilju postizanja učinkovitog korištenja mrežnih resursa.

(11) Korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti na bilo koji način mijenjati mrežnu terminalnu opremu te da navedenu opremu neće premjestiti s lokacije priključenja za koju je namijenjena. Cjelokupno održavanje i sve izmjene instalirane mrežne terminalne opreme mogu obavljati isključivo osobe ovlaštene od strane Aktona, osim ako nije izričito drugačije navedeno u Specifikaciji Usluge Aktona.

(12) Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zloupotrebe mrežne terminalne opreme koja nastane propuštanjem dužne pažnje ili namjere te za oštećenje nastalo uslijed neispravnih instalacija na koju se

priključuje terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme u vlasništvu Korisnika ili opreme bez atesta priključene na terminalnu opremu Aktona. Bilo kakav nedostatak, štetu te gubitak, odnosno krađu terminalne opreme Korisnik je obvezan odmah prijaviti Aktonu na telefonski broj Službe za tehničku podršku Aktona 0800 20243, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.
(13) Akton ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu Usluge Aktona ako Korisnik, nakon prihvaćanja ovih Općih uvjeta, ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću lokalnu instalaciju.
(14) U slučaju prestanka pružanja usluga Aktona, a iz razloga prelaska na drugog operatora, Akton će Korisniku pružati uslugu sve do trenutka uspostave nove usluge i prelaska na novog operatora. Korisnik je obvezan po prelasku na novog operatora sukladno st. 8. ovog člana vratiti unajmljenu opremu Aktonu.

## Zaštita od zlouporaba

Član 16.
(1) U svrhu osiguranja zaštite od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži Akton će redovito poduzimati primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže Aktona.
(2) Akton je obvezan nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika prigodom uporabe usluga, te ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje Korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca odnosno u slučaju Korisnika koji uslugu koristi u razdoblju manjem od tri mjeseca, dvostruko veće od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje ili prosječne mjesečne potrošnje Aktonovih korisnika unutar pojedine grupe korisnika, ovisno što je povoljnije za Korisnika.
(3) Ako, s obzirom na platežnu sposobnost Korisnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i/ili prosječno korištenje uslugama, a u slučaju potrošnje koja najmanje četverostruko prelazi prosječnu mjesečnu potrošnju Korisnika, Akton utvrdi da postoji opravdana sumnja da Korisnik neće moći ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluge, Akton ima pravo izdati račun za korištenje usluga izvan redovnog razdoblja izdavanja računa. Ako Korisnik ne plati navedeni račun unutar roka dospijeća navedenog na tom računu, Akton ima parvo privremeno ograničiti korištenje usluga u skladu s člankom 21. ovih Općih uvjeta. Na tako izdani račun odgovarajuće se primjenjuju odredbe o podnošenju prigovora iz člana 18. Općih uvjeta.
(4) Neovisno o prethodno navedenom, Akton zadržava pravo nakon obavijesti Korisniku privremeno ograničiti pristup i korištenje određenim uslugama kao i uvesti druge odgovarajuće mjere u svrhu zaštite od zlouporaba i prijevara radi zaštite interesa Korisnika i Aktona te drugih korisnika interneta (npr. Ograničenje dostupnosti poziva prema visoko rizičnim brojevima, uključujući pozive prema međunarodnim destinacijama, ograničenje pristupa serveru elektroničke pošte Korisnicima za koje postoje sumnje u postojanje virusa, ograničavanje odlaznog prometa u svrhu ograničavanja djelovanja virusa, ograničavanje u slučaju zlouporabe usluga interneta od strane Korisnika).
(5) Akton je obvezan na zahtjev Korisnika omogućiti besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih telefonskih poziva, ili telefonskih poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva. Akton će također, u skladu s pozitivnim propisima, omogućiti Korisnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga (poziva) prijeđu unaprijed odabrani iznos; Akton će pisanim

putem redovito obavještavati Korisnike o svim mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne.

(6) Akton nudi svim Korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju davatelja usluga s posebnom tarifom koji nije namijenjen djeci. Navedenu mogućnost Korisnik može zatražiti ili otkazati u bilo kojem trenutku, pisanim zahtjevom ili e-mailom upućenim na adresu customer.support@akton.ba

(7) Korisnik se obvezuje da će Usluge Aktona koristiti isključivo za vlastite potrebe, te se obvezuje da neće ustupati uslugu ili njezine pojedine dijelove, na privremeno ili trajno korištenje trećim osobama, uključujući mrežne resurse dodijeljene za potrebe korištenja Usluge Aktona, bez prethodnog pisanog odobrenja Aktona.

(8) Korisnik je dužan i tijekom korištenja Aktonovih usluga, ako je Akton ispunio svoje obveze u pogledu zaštite od zlouporaba prilikom aktivacije Usluge Aktona, navedene u članu 8. ovih Općih uvjeta, pravilno i odgovorno koristiti se uslugama koje Akton pruža te je u tu svrhu dužan primjenjivati raspoložive mjere zaštite od zlouporaba i prijevara, sukladno novim uputama Aktona, a koje su Korisniku dostupne putem službenih internet stranica Aktona ili na drugi prikladan način.

(9) Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta, korištenje usluga Aktona u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka protivno važećim propisima kao i sadržaja i podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se moglo znati da su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se moglo ugroziti sustav Aktona. Također, zabranjeno je korištenje usluga Aktona na način i u svrhe kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima što između ostaloga uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog odnosno nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijeđaju ili mogu vrijeđati tuđa prava intelektualnog vlasništva, kao i neovlašten pristup tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala, uključujući pokušaj pristupa, davanje na uporabu korisničkog imena i/ili drugih korisničkih identifikacijskih oznaka neovlaštenim trećim osobama, te sve druge radnje koje korisnicima onemogućuju normalno korištenje usluga pristupa internetu kao i svako drugo korištenje usluga Aktona i/ili mrežom Aktona protivno važećim propisima.

(10) Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe, svih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima korištenjem usluga Aktona, osobito usluga pristupa internetu i/ili elektroničke pošte. Korisnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih osobnih podataka. Akton redovito putem svojih web stranica izvještava o načinima zaštite, uočenim rizicima I mjerama potrebnim u cilju zaštite privatnosti i/ili osobnih podataka Korisnika.

(11) Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) koji je dostupan putem usluga Aktona, uključivo usluga pristupa internetu sukladno važećim propisima te da ga neće objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava.

(12) Akton osigurava pristup internetu za sve svoje Korisnike bez ograničenja ili prioritizacije pristupa. Prilikom korištenja usluga, pokretanja programa i/ili aplikacija te distribuciji zakonitog sadržaja moguće je da će se pojaviti ograničenja ili nemogućnost pokretanja aplikacija koja Akton ne kontrolira niti ih može onemogućiti.

(13) U slučaju povreda odredaba stavka 8. do 12. ovog člana, Akton će, ovisno o vrsti povrede, Korisnika upozoriti i/ili mu, uz prethodnu obavijest, privremeno uskratiti mogućnost korištenja usluga. U slučaju ponovljene povrede, Akton ima pravo raskinuti ugovor s Korisnikom.

(14) Akton nije dužan izrađivati i čuvati sigurnosne kopije podataka Korisnika pohranjenih na poslužiteljima Aktona u sklopu pružanja Usluga Aktona, osim ako nije drugačije ugovoreno. Akton također ne provjerava i ne kontrolira sadržaj koji korisnici postavljaju na njegove poslužitelje. Akton ne može osigurati trenutačno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti s ovim Općim uvjetima.
(15) Korisnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i bit će dužan naknaditi svu štetu koja bi mogla nastati Aktonu ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obveza Korisnika, kako je navedeno u stavcima 8. do 12. ovog člana, sukladno važećim propisima.

## Smetnje u mreži Aktona

Član 17.
(1) Akton neće biti odgovoran za eventualnu štetu uzrokovanu prekidom rada sustava ili smanjenjem kvalitete Usluga Aktona proizašlu tijekom nužnog održavanja svog sustava.
(2) U slučaju planiranog prekida rada mreže Aktona u razdoblju dužem od 2 sata, Akton će na odgovarajući način o istom obavijestiti Korisnika.
(3) Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju Akton nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjenje naknade ili obeštećenje Akton je obvezan ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je korisnik obvezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti Akton o odabiru. Akton je obvezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara na lokalnoj instalaciji, ili kvara terminalne opreme u vlasništvu Korisnika (modema, usmjerivača - eng. router, računala i/ili druge opreme), i/ili produženja radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika.
(4) Akton će otkloniti kvar/smetnju na terminalnoj opremi koja je iznajmljena Korisniku, odnosno koja je ustupljena Korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara/smetnje, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave će Korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara/smetnje. Sve ostale kvarove koji nisu vezani za terminalnu opremu, a u području su odgovornosti Aktona, Akton će otkloniti u roku od petnaest (15) dana od dana prijave, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave će obavijestiti Korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Akton će tijekom otklona kvara omogućiti Korisniku praćenje statusa prijave kvara u svakom trenutku, telefonskim i/ili elektroničkim putem. Ako Akton ne otkloni kvar/smetnju u rokovima navedenim u ovom stavku, Korisniku pripadaju prava iz čl.18. st.14. i 15. ovih Općih uvjeta.
(5) Akton neće odgovarati za štetu bilo koje vrste nastalu uslijed tehničkih smetnji tijekom korištenja usluga Aktona ili uslijed bilo kojih drugih razloga, osim za običnu štetu uzrokovanu od strane Aktona, osim ako je drugačije određeno prisilnim propisima.
(6) Akton neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravne pretplatničke terminalne opreme ili lokalne instalacije, odnosno za štetu za koju je odgovoran Korisniku, kao ni za štetu koja Korisniku nastane slučajno ili uslijed događaja koji se smatraju „višom silom“ (npr. vremenske nepogode, potresi, poplave, štrajk, rat i sl.).
(7) Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja usluga pristupa internetu koristiti mrežne resurse na razuman način koji ni u kojem trenutku neće uzrokovati degradiranje ili poteškoće u radu sustava.
(8) Ako način korištenja Usluge Aktona od strane pojedinog Korisnika, odnosno grupe Korisnika značajnoutječe na kvalitetu pružanja Usluga Aktona, Akton ima pravo primijeniti

primjerene mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika o istima obavijestiti.

## Rješavanje prigovora i zahtjevi za naknadu štete

Član 18.

(1) Korisnik ima pravo Aktonu podnijeti prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor na kvalitet pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Svi prigovori iz ovog stavka podnose se Službi za reklamacije Aktona u pisanom obliku poštom na adresu poslovnice:

**Akton d.o.o.**
**PC UNITIC, A/21, Fra Anđela Zvizdovića 1**
**71000 Sarajevo**
**„Služba za reklamacije“**

ili elektronskim putem na adresu elektroničke pošte prigovori@akton.ba s verificirane adrese elektroničke pošte Korisnika ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje kopije potpisanog prigovora.

Prigovori se podnose:

a) u roku od 30 dana od dana dospijeća računa u slučaju prigovora na iznos kojim je Korisnik zadužen za pruženu uslugu,

b) u roku 30 dana od dana pružanja usluge u slučaju prigovora na kvalitet pružene usluge,

c) u svim drugim slučajevima iz st. 1. ovog člana: u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust Aktona, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba Pretplatničkog ugovora.

(2) Služba reklamacija provodi postupak utvrđivanja utemeljenosti prigovora u prvom stupnju. Služba reklamacija donijet će odluku o utemeljenosti prigovora te o istom pisanim putem (uključujući tu i elektroničke poruke, uvažavajući pritom posebne propise koji reguliraju elektronski potpis) izvijestiti Korisnika u roku od najviše 15 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u slučajevima prigovora u vezi s uslugama s posebnom tarifom. Uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, pisani odgovor mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje pritužbe (reklamacije) nadležnoj komisiji, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odgovora na prigovor.

(3) Na prvostupanjsku odluku o utemeljenosti prigovora Korisnik ima pravo u roku od 30 dana od dana dostave odluke, podnijeti pisanu žalbu Komisiji za rješavanje pritužbi Korisnika. Komisija će pisano odgovoriti Korisniku u roku od 30 dana od zaprimanja žalbe. Pisani odgovor, uz detaljno obrazloženje o razlozima odbijanja, odnosno prihvaćanja prigovora, mora sadržavati i uputu o pravu Korisnika na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora RAK-u, u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke povjerenstva Aktona.

(4) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz stavka 3. ovog člana, Akton je obvezan obustaviti sve postupke po predmetnom slučaju do okončanja spora pred RAK-om. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred RAK-om. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Korisnika, Akton može potraživati osporavani iznos slanjem opomene u skladu s važećim propisima.

(5) U koliko pokretanje spora sa korisnikom proizilazi iz prevare, nedozvoljenog korištenja I zlouporabe usluge Korisnik je dužan platiti sporni iznos. Korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti zbog djelovanja Aktona za koju je, temeljem

pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

(6) Korisnik koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu iz st. 1. ovog člana, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od tri mjeseca koji prethode mjesecu na koji se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja takvog iznosa, Akton ima pravo postupiti u skladu s odredbama člana 19. ovih Općih uvjeta. Korisniku koji osporava račun Aktona u bilo kojem sudskom ili izvan sudskom postupku, a uredno nastavi podmirivati sve sljedeće nesporne račune, Akton neće obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvan sudskog postupka.

(7) Korištenje usluga koje pruža drugi operator javnih komunikacijskih usluga, uključujući operatora usluga s posebnom tarifom, podliježe uvjetima tog operatora. Neovisno o tome, Akton rješava prigovore Korisnika u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

(8) Akton će upoznati Korisnika, putem računa za obavljene usluge i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora sukladno ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe Aktona za rješavanje reklamacija.

(9) Korisnik potvrđuje da je obaviješten i suglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada Službe za korisnike Aktona te rješavanja mogućih prigovora Korisnika na rad djelatnika Službe za korisnike Aktona, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita Akton djelatnika i imovine te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi Akton djelatnika i Korisnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima i internim aktima Aktona, a o čemu je Korisnik obaviješten u najavnoj poruci, prilikom pozivanja Službe za korisnike. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.

(10) U slučaju prigovora Korisnika na račun, Akton je obvezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa s kojih je pristupano s Korisnikova računa kao i u slučaju naplate podatkovnog prometa, ispis trajanja i vrijeme pristupa zabilježenog prometa.

(11) Ako se utvrdi da je Akton povrijedio odredbe Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, Korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovog člana zbog povreda odredaba Pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor bez naknade te parvo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

(12) Korisnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja u Akton mrežu ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za nepravovremenu promjenu operatora u koliko se utvrdi da je do kašnjenja došlo nesavjesnim ili nepravovremenim djelovanjem Aktona. Korisnik ima pravo na isplatu naknade zbog neopravdanog kašnjenja ili odgode prijenosa broja, neželjenog prijenosa broja, te nemogućnosti korištenja ili realizacije usluge. Naknada za nepravovremenu promjenu operatora iznosi 30,00 KM po danu za svaki započeti dan prijenos broja, a najviše za 15 dana. Korisnik ima pravo na naknadu za maksimalno 10 brojeva po Zahtjevu za promjenu operatora. Podaci koji su mjerodavni za evidentiranje nepravovremenog prijenosa broja pohranjeni su u sustavima RAK-a, a temelje se na podacima o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju. Korisnik prihvaća mogućnost da termin prijenosa broja koji je upisan u zahtjevu za prijenos broja naknadno može biti odgođen, o čemu će Korisnik biti pravovremeno obaviješten. Zahtjev se podnosi u roku od 30 dana od provedenog prijenosa broja ili od vremenskog okvira prijenosa kada prijenos nije realiziran. U zahtjevu je potrebno navesti broj ili brojeve

za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće podatke za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, Akton će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da Akton nije odgovoran za isplatu naknade, da nije došlo do nepravovremenog prijenosa broja, da prijenos broja nije bio otkazan zbog kašnjenja, da je korisnik već ostvario pravo na naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako Akton utvrdi da je došlo do nepravovremenog prijenosa broja ili kašnjenja u prijenosu broja, a Akton za to nije odgovoran, Akton će proslijediti zahtjev korisnika drugom operatoru koji je obvezan preuzeti daljnje vođenje postupka, o čemu će obavijestiti korisnika. U slučaju da je drugi operator proslijedio prema Aktonu zahtjev za isplatu naknade koji sadrži sve potrebne podatke, Akton će provjeriti uvjete za isplatu naknade i u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva od drugog operatora odgovoriti korisniku je li zahtjev odbijen ili je odobrena isplata naknade i na koji način. Ako je isplata naknade odobrena, provest će se najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva drugom operatoru. U slučaju da zahtjev za isplatu naknade bude odbijen, Korisnik može podnijeti prijavu inspektoru RAK-a.

(13) Korisnik u Akton mreži koji je podnio zahtjev za usluge ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje kopije potpisanog zahtjeva) podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži, što uključuje i naknadne zahtjeve za pružanjem pojedine Akton usluge ili za izmjenu pretplatničkog ugovora ili preseljenja pretplatničke linije ili za prekid usluge dulji od jednog dana koji je posljedica promjene operatora. Korisnik ima pravo na isplatu naknade i ako je zbog prekoračenja roka uspostave usluge otkazao Zahtjev, kao i u slučaju kašnjenja u realizaciji preseljenja pretplatničke linije. Naknada iznosi 30,00 KM po danu za svaki dan kašnjenja. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana kašnjenja u realizaciji uslugu. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od dana realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid prema čl.23. ovih Općih uvjeta. U zahtjevu je potrebno navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum podnošenja Zahtjeva ili Jedinstvene izjave te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće podatke za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, Akton će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da nije došlo do kašnjenja u uspostavi usluge, da realizacija nije bila otkazana zbog kašnjenja, da je Korisnik dao pisanu suglasnost na produljenje roka za uspostavu usluge, da rok za realizaciju usluge nije istekao zbog okolnosti koje su navedene u čl.4, da je Korisnik već ostvario pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja, da je korisnik bio obaviješten o nemogućnosti realizacije usluge u propisanom roku ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će Korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako Korisnik od Aktona istovremeno zahtijeva i ostvari pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja i naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge, Akton mu neće dodijeliti naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge.

(14) U slučaju da Akton ne otkloni kvar/smetnju u rokovima iz čl. 17. st.4., Korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu

otklona kvara, a Akton je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
(15) Ako Korisnik ne podnese zahtjev za raskid ugovora iz st.14. ovog člana zbog kašnjenja Aktona u otklonu kvara/smetnje, Korisnik ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje kopije potpisanog zahtjeva) podnijeti prigovor na kakvoću usluge i zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje. Naknada iznosi 30,00 KM za svaki započeti dan kašnjenja nakon isteka roka za otklon kvara, a najviše za petnaest dana kašnjenja. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od proteka roka za otklon kvara/smetnje. U zahtjevu je potrebno navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum prijave kvara, te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće podatke za korisnike pravne osobe. Korisnik ne ostvaruje pravo na isplatu naknade ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a Akton je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Radi otklanjanja dvojbi, Korisnik koji je zatražio isplatu naknade zbog kašnjenja u otklonu kvara/smetnje nema pravo po istoj osnovi tražiti i raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.

## Prijenos Pretplatničkog odnosa

Član 19.
(1) Korisnik može prenijeti prava i obveze iz svog Pretplatničkog odnosa s Aktonom na treću fizičku ili pravnu osobu, bez naknade, ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja. U drugim slučajevima prijenosa potrebna je pisana suglasnost Aktona i treće osobe. Akton može odbiti prijenos Pretplatničkog odnosa ako postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.
(2) U slučaju prijenosa Pretplatničkog odnosa, prenijet će se ona prava i obveze iz postojećeg Pretplatničkog ugovora za koje postoji suglasnost sve tri strane, a što će biti regulirano u Zahtjevu za prijenos Pretplatničkog odnosa.
(3) Pretplatnički odnos bit će prenesen na novog Korisnika u trenutku kada Akton prihvati Zahtjev novog Korisnika, a najkasnije u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpunog Zahtjeva. Novi Korisnik odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka kada Akton aktivira uslugu.
(4) U slučaju smrti Korisnika, Akton će na zahtjev njegovih nasljednika ili članova obiteljskog domaćinstva, izvršiti izmjenu naziva u naslovu Korisnika i prijenos Pretplatničkog odnosa, u protivnom pretplatnički ugovor prestaje smrću Korisnika. O smrti Korisnika nasljednik/nasljednici su dužni obavijestiti Akton. Troškove učinjene nakon smrti Korisnika do trenutka obavijesti o smrti Korisnika snosi nasljednik/nasljednici ili osoba koja nastavi koristiti Uslugu Aktona.
(5) U slučaju najma stambenog, odnosno poslovnog prostora, Korisnik koji je najmodavac može privremeno prenijeti određena svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, najmoprimcu u skladu s njihovim međusobnim ugovorom, primjerak kojeg se dostavlja Aktonu. Temeljem tog ugovora, najmoprimac može postati Privremeni Korisnik. Prestankom valjanosti ugovora između najmodavca i najmoprimca, prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora automatski će se ponovno prenijeti na najmodavca. Korisnik je obvezan obavijestiti Akton o datumu isteka ugovora između najmodavca i najmoprimca u roku od 15 dana prije isteka ugovora sa najmoprimcem.

(6) Pravo na raskid Pretplatničkog odnosa, kao i prava i obveze koje su isključivo vezane uz Korisnika ne prenose se na Privremenog Korisnika. U svrhu otklanjanja dvojbi, Korisnik ostaje odgovoran za obveze nastale do trenutka prijenosa, a za obveze nastale od trenutka prijenosa postaje odgovoran Privremeni Korisnik.

## Premještaj Pretplatničke terminalne opreme

Član 20.
(1) Korisnik može zatražiti premještaj svoje Pretplatničke terminalne opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje) pisanim putem. Akton će odbiti zahtjev za premještaj Pretplatničke terminalne opreme koji je podnio Privremeni Korisnik.
(2) Akton će na temelju zahtjeva Korisnika izvršiti preseljenje iste najkasnije u roku od 30 dana od dana potpisivanja zahtjeva, ako su ispunjeni svi tehnički i formalni uvjeti za preseljenje. To uključuje, ali se ne ograničava na: raspoloživost i dostatnu kvalitetu telefonskih parica na novoj lokaciji, prisutnost Aktonove infrastrukture na željenom području, itd.
(3) U slučaju kašnjenja preseljenja usluge na drugu lokaciju, Korisnik ima pravno na naknadu za kašnjenje na način opisan u članu 18. ovih Općih uvjeta.
(4) U slučaju nedostatka tehničkih uvjeta za pružanje usluge na drugoj lokaciji, Korisnik će biti oslobođen naknade prilikom raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, isključivo uz dostavljanje odgovarajuće dokumentacije iz koje je vidljiva promjena lokacije Korisnika.
(5) Za preseljenje Pretplatničke terminalne opreme, Akton ima pravo Korisniku naplatiti naknadu određenu važećim Cjenikom Aktona.

## Privremeno isključenje

Član 21.
(1) Akton može privremeno ograničiti korištenje usluga i/ili privremeno isključiti Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Aktona:

- ako tijekom važenja Pretplatničkog ugovora Akton utvrdi postojanje razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanjem Pretplatničkog odnosa temeljem člana 6. ovih Općih uvjeta;
- ako ne plati dužni iznos računa u roku od 30 dana od dana dostave Opomene temeljem člana 13. ovih Općih uvjeta, pod uvjetom da Korisnik nije podnio prigovor u skladu s člankom 18. ovih Općih uvjeta;
- ako Akton utvrdi postojanje razloga za privremeno isključenje Pretplatničke terminalne opreme, odnosno ograničenje korištenja usluga na osnovu ovih Općih uvjeta, odluke nadležnog suda i/ili tijela ili važećeg propisa;
- U slučaju povrede odredbi člana 15. stavka 8. do 12. Općih uvjeta.

(2) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, a prije raskida pretplatničkog odnosa, Korisniku će biti omogućeni dolazni pozivi, te odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju privremenog isključenja radi zlouporabe poziva na brojeve 122, 123, 124, u kojem slučaju se primjenjuje postupak privremenog isključenja propisan posebnim propisima.
(3) Po prestanku razloga za privremeno ograničenje/isključenje, Akton će ponovo omogućiti korištenje usluga. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika iz razloga nepodmirenog dospjelog neosporenog dugovanja uslijedit će nakon dostave

dokaza o prestanku razloga za privremeno isključenje, i to isti radni dan kada je dokaz dostavljen. U svakom slučaju ponovno uključenje takvog privremeno isključenog Korisnika uslijedit će u roku od dva radna dana od dana izvršenja uplate dospjelog neosporenog dugovanja. U slučaju privremenog ograničenja/isključenja iz razloga navedenih u članu 15. st. 8. do 12. Općih uvjeta, ponovno uključenje uslijedit će nakon provjere prestanka razloga za privremeno ograničenje/isključenje od strane nadležne službe Aktona. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika naplaćuje se prema cjeniku Aktona.

(4) Na zahtjev Korisnika, Akton će privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju Korisnika iz mreže Aktona na razdoblje do najviše tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora. Neovisno o prethodno navedenom, Akton može odrediti i dulji rok privremenog isključenja, a što će biti određeno u Cjeniku Akton Internet usluga. Privremeno isključenje na zahtjev nastupa u roku od pet (5) radna dana od dana zaprimanja zahtjeva od strane Korisnika.

(5) Korisnik može ponovno zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključenja usluge koja je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev Korisnika. Ponovno uključenje privremeno isključenog Korisnika naplaćuje se prema cjeniku Aktona.

(6) U slučaju privremenog isključenja, odnosno ograničenja korištenja usluga iz stavka 1. ovog člana, Korisnik neće imati pravo na naknadu bilo kakve štete osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje Aktona.

(7) U slučaju privremenog isključenja pretplatničke linije koja je, sukladno članu 18. stavak 4. ovih Općih uvjeta, privremeno prenesena na najmoprimca, obavijest o privremenom isključenju poslat će se i vlasniku stambenog odnosno poslovnog prostora, na adresu koju je isti naznačio u zahtjevu za privremeni prijenos. U slučaju da se ispune uvjeti za trajno isključenje privremenog Korisnika, Akton neće istog trajno isključiti već će pretplatničku liniju vratiti natrag na najmodavca, te ga o istome obavijestiti.

## Trajanje Pretplatničkog ugovora i prijenos broja

Član 22.

(1) Pretplatnički se ugovor u načelu sklapa na neodređeno vrijeme.

(2) Pretplatnički ugovor može se sklopiti uz određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora koje je određeno u Zahtjevu za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, a ne može biti dulje od 2 godine.

(3) Korisnik može otkazati Pretplatnički ugovor putem pisane obavijesti Aktonu. Pretplatnički ugovor će se otkazati u roku od pet (5) radnih dana od dana u kojem je zaprimljen zahtjev za raskid. Korisnik može i unaprijed odrediti dan prestanka Pretplatničkog ugovora, uz uvjet da isti zatraži pisanim putem ili na zahtjevu prilikom zasnivanja Pretplatničkog ugovora, najmanje dvanaest radnih dana prije željenog datuma prestanka Pretplatničkog ugovora.

(4) Pravne posljedice otkaza ugovora temeljem stavka 3. ovog člana nastupaju istekom roka od pet (5) radnih dana.

(5) Ako je Pretplatnički ugovor sklopljen na određeno razdoblje obveznog trajanja ugovora sukladno stavku 2. ovog člana, a Korisnik tijekom razdoblja obveznog trajanja ugovora jednostrano raskine ugovor ili ako krivnjom Korisnika dođe do raskida Pretplatničkog ugovora prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, Korisnik će biti dužan platiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade

povoljnije za Korisnika sukladno Cjeniku Aktona što će biti detaljnije utvrđeno posebnim uvjetima pojedinog tarifnog modela i/ili paketa ili u Cjeniku usluga Aktona.
(6) U slučaju da Korisnik, nakon prihvaćenog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora od strane Aktona, a prije provedene instalacije/aktivacije ugovorene usluge, otkaže Pretplatnički ugovor, dužan je nadoknaditi Aktonu sve troškove koje je Akton imao u vezi s instalacijom ili uklanjanjem telekomunikacijske terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju sukladno važećem Cjeniku Aktona.
(7) Korisnik ostaje u obvezi plaćanja korištenih Usluga Aktona za vrijeme do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja, što ne utječe na postupak prijenosa broja, osim ako se radi o nespornoj ugovornoj obvezi.
(8) Akton je obvezan prigodom raskida Pretplatničkog odnosa pisanim putem upoznati Korisnik kada mora zatražiti i isključenje svih dobivenih identifikacijskih oznaka (korisničkih računa), odnosno da može, ako to želi i ako postoji tehnička mogućnost, zadržati svoje korisničke račune za koje je spreman snositi buduće troškove.
(9) Korisnik je upoznat da Akton može nakon isteka 6 mjeseci od prestanka njegovog Pretplatničkog ugovora dodijeliti telefonski broj novom Korisniku, ako ga Korisnik nije prenio na novog operatora. Također nakon isteka roka od 6 mjeseci od prestanka Pretplatničkog ugovora, adresa elektroničke pošte može biti dodijeljena novom Korisniku.
(10) Korisnik je upoznat i prihvaća da se mrežni resursi dodijeljeni posredstvom Aktona, a za potrebe pružanja neke telekomunikacijske usluge, po prestanku Pretplatničkog ugovora, ovisno o vrsti resursa, vraćaju regulatornim tijelima koje je iste dodijelilo, a u roku i na način definiran pravilima tih tijela.

## Raskid Pretplatničkog ugovora

Član 23.
(1) Pretplatnički ugovor može se raskinuti iz sljedećih razloga:

- ako Akton naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg drugog razloga za odbijanje Zahtjeva za zasnivanje Pretplatničkog odnosa iz člana 7. ovih Općih uvjeta i uslijed toga privremeno isključi Pretplatničku terminalnu opremu iz mreže Aktona, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja;
- ako Korisnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja Pretplatničke terminalne opreme iz mreže Aktona temeljem člana 13. stavak 5. ovih Općih uvjeta;
- ako Akton utvrdi da je elektronička komunikacijska oprema priključena na mrežu Aktona bez ovlaštenja ili da je mreža Aktona na drugi način zlouporabljena od strane Korisnika i/ili treće osobe;
- ako Akton kod Usluga Aktona koje se naplaćuju isključivo po potrošnji mrežnih resursa utvrdi da Korisnik ne koristi Uslugu Aktona u razdoblju dužem od 6 mjeseci uz prethodnu obavijest Korisniku;
- ako je, zbog razloga utvrđenih u članu 16. stavak 3. ovih Općih uvjeta, Pretplatnička terminalna oprema privremeno isključena iz mreže Aktona, a Korisnik ne plati Aktonu dospjelo, a neosporeno dugovanje u roku od daljnjih 30 dana niti, na zahtjev Aktona, ne pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja;
- ako je, zbog razloga utvrđenih u članu 16. stavak 8. do 12. ovih Općih uvjeta, korištenje usluga pristupa internetu privremeno ograničeno, a ti razlozi ne budu otklonjeni u roku od 30 dana po privremenom ograničenju korištenja usluga;
- ako Akton naknadno utvrdi da je adresa Korisnika za dostavu računa i obavijesti Aktona na području Bosne i Hercegovine nepoznata;

- ako Akton, odnosno nadležno tijelo utvrdi da Korisnik upućuje zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive drugim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini ili djelatnicima Aktona koji obavljaju poslove prodaje ili korisničke podrške u Aktonu ili ih na drugi način uznemirava, odnosno da Korisnik ometa i/ili onemogućava korištenje Aktonovih usluga drugim Korisnicima;
- ako Korisnik obavlja aktivnosti koje nisu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i ostalih važećih propisa u Bosni i Hercegovini.

(2) Pretplatnički ugovor može prestati važiti i u ostalim slučajevima utvrđenim važećim propisima.

(3) U slučaju kada Akton nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu i/ili isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja, Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz člana 22. stavka 5. Općih uvjeta, osim dospjelog, a neosporenog dugovanja za pružene usluge. U opisanom slučaju pravo raskida ugovora ima i Akton ukoliko se nepobitno utvrdi da nije i/ili neće biti u mogućnosti isporučiti uslugu u skladu s općim uvjetima poslovanja.

(4) U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora od strane korisnika, korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Pretplatničkog ugovora poštom, elektroničkim putem, telefonom ili potpisivanjem zahtjeva za raskid Pretplatničkog ugovora u poslovnici Aktona. Krajnji korisnik koji podnosi zahtjev za raskid u pravilu isti treba vlastoručno potpisati. Ako se radi o zahtjevu za raskid ugovora iz člana 6. ovih Općih uvjeta koji se podnosi elektroničkim putem ili zahtjevu koji se podnosi s verificirane adrese elektroničke pošte, on ne mora biti potpisan niti treba biti dostavljen dokaz o identitetu. Ako je zahtjev za raskid podnesen putem telefona Korisnik mora prilikom telefonskog razgovora navesti svoje identifikacijske podatke koje obuhvaćaju ime i prezime Korisnika ili tvrtku odnosno ime ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, broj osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku te uslugama za koje podnosi zahtjev.

(5) Akton u svrhu zaštite od zlouporabe podataka krajnjih korisnika od treće strane ima pravo ne prihvatiti zahtjev za raskid Pretplatničkog odnosa koji je podnesen od neovlaštene osobe.

## Rješavanje sporova

Član 24.

(1) Akton i Korisnik su suglasni sve sporove proizišle iz i u vezi s Pretplatničkim ugovorom rješavati mirnim putem. U slučaju neuspjeha, za rješavanje bit će nadležan sud u Sarajevu, osim ako je važećim propisom određeno drugačije.

## Završne odredbe

Član 25.

(1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan objave i počinju se primjenjivati na sve Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Aktonom nakon tog datuma. Na postojeće Korisnike koji su zasnovali Pretplatnički odnos s Aktonom do dana objave ovih Općih uvjeta, ovi se Opći uvjeti počinju primjenjivati 30 dana po njihovoj objavi.

(2) Ovi Opći uvjeti dostupni su na svim ovlaštenim prodajnim mjestima Aktona kao i putem službenih internet stranica Aktona. Ovi Opći uvjeti uručit će se, odnosno dostaviti Korisniku prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Aktonove internet stranice gdje se isti nalaze. Osim Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će se na isti način učiniti dostupnim i izvadak iz Cjenika i specifikacija Usluge Aktona.

(3) Sve izmjene i nadopune ovih Općih uvjeta Akton će objaviti na svojim službenim internet stranicama sukladno važećim propisima.
(4) Akton zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete, u skladu s važećim propisima. Akton 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 internet stranicama Aktona i/ili putem besplatnog telefona i/ili na zahtjev Korisnika. Izmjene Općih uvjeta, odnosno cijena počet će se primjenjivati 30 dana po objavi izmjena.
(5) 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, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave ovih izmjena. U protivnom smatrat će se da je suglasan s izmjenama. Korisnik nema takvo pravo na raskid u slučaju da su izmjene cijena posljedica: regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama, izmjene poreza na dodanu vrijednost, ili izmjene veleprodajnih cijena na koje Akton nije imao utjecaja. U slučaju izmjena koje su isključivo u korist Korisnika, primijenit će se na postojeće Korisnike s danom objave novih Općih uvjeta i/ili cijena u skladu sa stavkom 4. Ovog članka.

U Sarajevu, datum objave: 25. januar 2026.