

<i>K A B L O V S K A T E L E V I Z I J A</i>		
Ulica Sarajevska 24 Tel : ++387 37 961000 Fax : ++387 37 961503 Mob: ++387 63 295000 e-mail missnet@miss.net.ba	MISS.NET D.O.O BIHAĆ	JIB: 426336937001 ID: 26336937001 Žiro račun: 1990450002958840

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Bihać , januar 2026

U skladu sa odredbama člana 20. Zakona o komunikacijama BiH ("Sl. glasnik BiH", br. 33/2002, 31/2003, 75/2006, 50/2008 - dr. zakon, 32/2010 i 98/2012) i Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima („Sl. glasnik BiH“ br. 3/25) (dalje u tekstu: Pravilo 97/2024), Miss.net d.o.o. sa sjedištem u Bihaću, Sarajevska 24, utvrdilo je i objavljuje tekst Opštih uslova poslovanja društva Miss.net d.o.o. Bihać.

1. OPŠTE ODREDBE

1.1 Sadržaj Opštih uslova poslovanja

Član 1.

(1) Ovim se Opštim uslovima poslovanja opisuju uslovi pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i javnih elektronskih komunikacijskih mreža od strane Miss.net d.o.o. Bihać (dalje u tekstu: Miss.net) te prava i obaveze između krajnjih korisnika tih usluga (dalje u tekstu: Korisnik) i Miss.net-a. Odnose Miss.net-a i Korisnika dodatno uređuju Ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa, Aneksa ugovora, Cjenovnik, uputstva za korištenje te eventualni posebni pisani dogovori. Navedeni dokumenti dostupni su Korisnicima na prodajnom mjestu Miss.net-a i na službenoj web stranici www.missnet.ba (dalje u tekstu: Internet stranica). U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova poslovanja u suprotnosti sa odredbama Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima, direktno će se primijeniti odredba Pravila 97/2024.

(2) Elektronske komunikacijske usluge koje su predmet ovih opštih uslova obuhvaćaju sljedeće pojedinačne usluge:

- usluge kablovske distribucije TV signala (dalje u tekstu: TV usluga),
- usluge pristupa internetu (dalje u tekstu: Internet usluga)
- fiksna telefonska usluga (dalje u tekstu: Fiksna telefonska usluga)

(dalje u tekstu sve pojedinačno i skupno: Usluge).

(3) Na odnose između Miss.net-a i Korisnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima poslovanja, primjenjuju se važeći propisi Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine.

(4) Kada za to postoji tehnička mogućnost, pristup javnim elektronskim komunikacijskim uslugama pruža se svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu.

(5) Putem javne elektronske komunikacijske usluge svakom korisniku elektronskih komunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava se neograničen pristup prema bilo kojem drugom korisniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne elektronske komunikacijske usluge i korisnicima u inostranstvu.

(6) Bilo kakvo ograničenje pristupa ili korištenja može se izvršiti samo ako je to u skladu sa Zakonom o komunikacijama ili posebnim zakonom ili propisima donesenim na osnovu zakona, kao i na osnovu odluke nadležnog organa.

1.2 TV usluga

Član 2.

(1) Usluga kablovske distribucije TV signala je elektronska komunikacijska usluga distribucije radijskih i televizijskih programa i s njima povezanih podataka, odašiljanih iz jednog središta korisnicima kablovske distributivne mreže. Miss.net pruža Usluge na tržišnoj osnovi svim poslovno sposobnim fizičkim ili pravnim osobama.

(2) Miss.net samostalno i ovisno o području određuje ponudu radijskih i televizijskih programa koje distribuira korisnicima, a koji se donose kao rasporedi programa za pojedino područje te se redovno objavljuju putem Miss.net internet stranice i Info kanala (dalje u tekstu: Raspored programa) .

(3) Miss.net TV i radio programe distribuira u paketima. Pakete programa Miss.net distribuira stalno (kontinuirano), a programe koje distribuira pojedinačno Miss.net može distribuirati stalno (kontinuirano) ili na zahtjev Korisnika. Korisnik može birati pakete programa i programe koji se distribuiraju pojedinačno. Korisnik ne može birati programe unutar paketa, već samo cijeli paket. Miss.net nije obavezan, ali će nastojati ponuditi distribuciju određenih programa na zahtjev Korisnika, dekodiranjem, odašiljanjem koda ili na sličan način. Miss.net može bez ograničenja mijenjati Raspored programa, između ostalog i tako da dodaje ili izuzima pojedine programe iz paketa ili da pojedine programe iz paketa zamjenjuje novim, ili da prestane distribuirati pojedine programe koje distribuira u paketu ili pojedinačno ili da započne distribuirati nove programe, pa i da prestane ili započne distribuirati cijeli paket programa.

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

1.3 Internet usluga

Član 3.

(1) Internet usluga omogućava stalni širokopolasni pristup internetu, a dostupna je kao:

- Flat rate usluga – usluga s fiksnom mjesečnom naknadom za pristup internet mreži bez obzira na prenesenu količinu podataka.

(2) Obzirom da je svaki korisnik ograničen pravilima QOS-a, u pogledu ograničenja brzine interneta te je nemoguće zaobići procedure kako bi se bespravno ostvario promet interneta sa većim brzinama.

(3) Usluga servisa interneta podrazumijeva, preko modemske konekcije, dijeljeni vid raspodjele Internet resursa, čiji kvalitet slabi sa povećanjem broja istovremenih konekcija. S tim u vezi, Miss.net definiše minimalnu brzinu širokopolasnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete na način da ona predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine širokopolasnog pristupa internetu uvažavajući mjerenja koja se mogu provesti na način opisan u članu 3.7 ovih opštih uslova poslovanja.

(4) Korisnik preuzima odgovornost za terminalnu opremu koju koristi kao i za zaštitu svojih podataka. U cilju umanjenja sigurnosnih rizika po podatke korisnika ili sadržaj elektronske komunikacije, preporučuje se korisnicima da vrše redovno arhiviranje svojih podataka, instaliranje adekvatnih antivirus programa te redovno održavanje personalnog računara i prateće opreme, kod ovlaštenih servisa.

(5) Miss.net prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim elektronskim komunikacijama isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona, te u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima.

1.4 Fiksna telefonska usluga

Član 4.

(1) Fiksna telefonska usluga je oznaka za tehnologiju prenošenja zvuka preko IP mreže (paketne komutirane mreže). To je osnovna usluga i predstavlja uspostavljanje veza i dvosmjernu razmjenu govora i podataka sa stacionarnog telefonskog priključka, unutar Miss.net mreže, sa drugim telefonskim mrežama u unutrašnjem i međunarodnom prometu i najmanja je usluga povezivanja sa internet mrežom preko mreže Miss.net, koju u skladu sa ugovorom omogućava Miss.net, a može sadržavati i druge usluge koje na obrascu izabere korisnik.

(2) PSTN mreža je fiksna javna telefonska mreža (Public Switched Telephone Network).

(3) Miss.net mreža (Resursi Miss.net-a) predstavlja telekomunikacionu i informatičku opremu, hardware, software i ostalu opremu u vlasništvu i kojom upravlja Miss.net koja omogućava povezivanje korisnika na PSTN i internet mrežu i koja je neophodna/namijenjena za pružanje Miss.net i drugih mrežnih i internet usluga.

(4) Telefonski priključak je priključak koji korisniku, odnosno korisnicima omogućava upotrebu javno dostupne telefonske usluge.

(5) Miss.net garantuje korisnicima kvalitet usluga u skladu sa međunarodnim standardima za multimedijску komunikaciju preko IP mreže (paketne komutirane mreže). IP mreža je sa javnom telefonskom mrežom povezana na način koji omogućava najmanje upotrebu cijele palete tehnički mogućih elektronskih komunikacijskih usluga mreže PSTN, osim impulsnog biranja. Fiksna telefonska usluga podržava prikaz i zabranu prikazivanja broja pozivaoca i pozivanog broja.

(6) Miss.net će korisniku omogućiti upotrebu svih ponuđenih usluga koje su tehnički izvodljive na mrežnoj infrastrukturi namjenjenoj izvršenju usluge. Korisnik može pismenim zahtjevom tražiti dodatne usluge koje su određene u ponudi uz osnovne usluge. Dodatne usluge se korisniku zaračunavaju u skladu sa važećim Cjenovnikom.

1.5 Osnovna prava i obaveze krajnjih korisnika

Član 4.

(1) Miss.net je dužan osigurati krajnjem korisniku osnovna prava utvrđena Zakonom o komunikacijama, propisima i dozvolama donesenim na osnovu tog zakona, kao i drugim važećim zakonima i propisima.

(2) Korisnik javnih elektronskih komunikacijskih usluga ima pravo, posebno da: a) pristupi ažurnim informacijama o važećim cijenama i tarifama, općim i posebnim uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga koje Miss.net objavljuje u skladu s članom 11. Pravila 97/2024; b) na zahtjev korisnika, omogući operateru provjeru i praćenje stvarne i minimalne brzine usluge širokopolasnog pristupa internetu putem fiksne mreže; c) podnese zahtjev za zaključivanje ugovora; d) u pisanom ili elektronskom obliku bude obaviješten o nepostojanju tehničkih mogućnosti uz navođenje razloga za odbijanje zahtjeva; e) zaključi ugovor i koristi usluge koje su predmet ugovora; f) u roku ne kraćem od 30 dana prije isteka obaveznog perioda trajanja na koji je korisnički ugovor zaključen, bude obaviješten da obavezni period trajanja ugovora prestaje; g) koristi usluge koje su predmet korisničkog ugovora u skladu s odredbama zaključenog ugovora; h) bude obaviješten o izmjenama uslova korisničkog ugovora; i) da mu se omogući kontrola troškova u skladu s članovima 31. i 32. Pravila 97/2024; j) primi račun; k) raskine ugovor; l) mu bude dodijeljen broj, da bude obaviješten o promjeni broja, te podnese zahtjev za promjenu broja u skladu s članom 26. Pravila 97/2024; m) podnese prigovor na kvalitet usluge, ispunjavanje ugovorenih uslova ili obračun za plaćanje usluge;

(3) korisnik javnih elektronskih komunikacijskih usluga je dužan, posebno da: a) koristi elektronske komunikacijske usluge na način definiran ugovorom; i b) plati sve pristigle i neplaćene obaveze.

1.6 Osnovna prava i obaveze operatera

Član 5.

(1) Miss.net ima pravo, posebno da: a) odbije zahtjev za zaključivanje korisničkog ugovora u skladu sa članom 17. Pravila 97/2024; b) naplati sve pristigle i neplaćene obaveze i c) u Cjenovniku utvrdi cijene priključka i korištenja javnih elektronskih komunikacijskih usluga

(2) Miss.net dužan je minimalne (garantirane) brzine širokopolasnog pristupa internetu definirati na jednak način kako definira maksimalne brzine širokopolasnog pristupa internetu.

(3) Miss.net dužan je odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete na način da ona predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine širokopojasnog pristupa internetu.

(4) U slučaju prigovora krajnjeg korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, krajnji korisnik dužan je dostaviti Miss.net-u rezultate mjerenja na način definisan članom 3.7, stav (10) ovih Opštih uslova poslovanja.

2. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

2.1 Uslovi za zasnivanje korisničkog odnosa

Član 6.

(1) Korisnički odnos se zasniva podnošenjem Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa kojeg mogu podnijeti sve poslovno sposobne fizičke i pravne osobe odnosno zaključivanjem Ugovora o priključenju na kablovski sistem Miss.net-a.

(2) Korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva ovlaštenoj osobi Miss.net-a predočiti svoje identifikacijske dokumente na uvid. Kod dokazivanja identiteta/statusa korisnika, mjerodavni su sljedeći identifikacioni dokumenti:

- Za fizička lica, alternativno: lična karta, pasoš, vozačka dozvola;
- Za pravna lica, kumulativno: Rješenje o upisu u sudski ili drugi zakonom utvrđeni registar, uvjerenje o poreznoj registraciji sa identifikacionim brojem, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke;
- Za strana fizička lica, kumulativno: pasoš, prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili lična karta stranca;
- Za strana predstavništva, kumulativno: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.

(3) Korisnik je saglasan da Miss.net izvrši provjeru podataka iz stava 2. ovog člana pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.

(4) Potpisom Zahtjeva, Korisnik daje pristanak Miss.net-u da može koristiti njegove osobne podatke za vlastite potrebe, odnosno da iste može prikupljati, obrađivati i razmjenjivati te ih voditi pohranjene u svojim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Sl.glasnik BiH br. 12/25). Korisnik također daje pristanak Miss.net-u da može prosljeđivati i razmjenjivati njegove osobne podatke s Agencijom za poštanski promet Bosne i Hercegovine, centraliziranim bazama podataka te s drugim operatorima na području Bosne i Hercegovine, u skladu sa propisima iz područja elektronskih komunikacija, kao i sa drugim pravnim osobama radi naplate potraživanja. Korisnik jamči ispravnost i tačnost podataka navedenih na Zahtjevu i u priloženim važećim ličnim dokumentima.

(5) Ako Korisnik odustane od Ugovora, prije nego što je priključenje urađeno, a do tada je Miss.net već uradio određeni posao, dužan je Miss.net-u platiti troškove za urađeni posao, a najviše do visine priključenja.

2.2 Zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa

Član 7.

(1) Dostupan je info pultu Miss.net-a (Sarajevska 24) Zahtjev/Prijava za priključak se može podnijeti preko telefona s tim da se ugovor potpisuje na licu mjesta kad se uradi priključak korisniku odnosno podnosiocu zahtjeva.

(2)) Obrazac i sadržaj Zahtjeva utvrđuje Miss.net vodeći računa o odredbama propisa kojima se štite lični podaci i privatnost građana.

2.3 Prihvat Zahtjeva

Član 8.

(1) Miss.net će prihvatiti Zahtjev/Prijavu Korisnika za zasnivanje Korisničkog odnosa ako su ispunjeni sljedeći uslovi:

- da postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje terminalne opreme te ako Miss.net ocijeni da je u mogućnosti uslove zadovoljiti u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja (prijavljivanja priključka) Zahtjeva za zasnivanje korisničkog odnosa.
- da ne postoje druge prepreke za priključenje Korisnika na Miss.net-ovu mrežu.

2.4 Odbijanje Zahtjeva

Član 9.

(1) Miss.net može odbiti Zahtjev u slučaju:

- kada procijeni da podnosilac Zahtjeva neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za isporučene Usluge,
- ako je Miss.net ili bilo koji drugi davalac telekomunikacijskih usluga već raskinuo Korisnički odnos s tim korisnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane Korisnika, neplaćanja obaveza, a posebno ako se radi o povredama u vezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba,
- ako ne postoje tehničke mogućnosti i uslovi za spajanje korisničke terminalne opreme,
- ako Korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva/Prijave ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine saglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faxes ili u elektronskom obliku.
- ako Korisnik ima nepodmirena dugovanja prema Miss.net-u po bilo kojoj osnovi,
- ako je Korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja, na bilo koji način, ima ograničenu poslovnu sposobnost, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dato,
- ako postoji osnovana sumnja da dati podaci u vezi identiteta fizičke ili pravne osobe te njezinoj pravnoj i poslovnoj sposobnosti ili ovlastima u zastupanju, nisu tačni ili nisu istiniti,
- ako postoji opravdana sumnja da Korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža Miss.net ili ako omogućuje zloupotrebu ovih Usluga od strane trećih osoba ili ako je Korisnik već sam zloupotrebljavao ili zatajio, odnosno nije prijavio, prijeverne radnje trećih osoba u vezi s Uslugama;
- ako postoji osnovana sumnja da će Usluge Miss.net-a, isti dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Prijave koji su ovdje navedeni,
- ako je Prijavu podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na Miss.net - ovu kablovsku distributivnu mrežu ili na fizički priključak drugog Korisnika (sa ili bez njegove saglasnosti), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida korisničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale distribuirane Miss.net kablovskom distribucijskom mrežom („krađa signala“), sve dok ta osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i Miss.net nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu, i
- ako je Zahtjev podnesen od strane bivšeg Korisnika čiji je Korisnički odnos raskinut zbog

toga što je taj bivši Korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Korisnika, ili na Miss.net kablovsku distributivnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu Usluga koje je neovlašteno koristila i Miss.net-u nadoknadi drugu štetu zbog neovlaštenog spajanja na kablovsku distributivnu mrežu.

(2) Ako podnositelj zahtjeva pruži odgovarajuće osiguranje plaćanja, kao što su bankarska garancija, depozit i sl., te kada su ispunjeni ostali uslovi, Miss.net mora prihvatiti zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa.

- 2.5 Upoznavanje sa sadržajem korisničkog ugovora

Član 10.

- (1) Miss.net je dužan krajnjim korisnicima, prije zaključivanja ugovora, bez naknade obezbijediti kratak i čitljiv sažetak ugovora na propisanom obrascu.
- (2) Obrazac Sažetka korisničkog ugovora sadrži sve potrebne podatke o Korisniku i uslugama koje želi koristiti i dostupan je na svim ovlaštenim prodajnim mjestima, zajedno s Opštim uslovima poslovanja i Cjenovnikom.
- (3) Sažetak ugovora pored navednog iz stava (2) ovog člana mora sadržavati: a) poslovno ime, adresu sjedišta operatera, adresu za prijem prigovora ukoliko se ona razlikuje od adrese sjedišta, adresu elektronske pošte; b) odjeljak „Usluge i oprema“ c) odjeljak "Brzine internetske usluge i pravna sredstva u slučaju problema":
 - - vezano za uslugu pristupa internetu, jasno i razumljivo objašnjenje o minimalnoj,
 - uobičajeno dostupnoj, maksimalnoj i oglašenoj brzini preuzimanja i učitavanja u slučaju fiksne mreže ili o procijenjenoj maksimalnoj i oglašenoj brzini preuzimanja i učitavanja u slučaju mobilne mreže,
 - - vezano za uslugu pristupa internetu, jasno i razumljivo objašnjenje o pravnim sredstvima
- koja su dostupna krajnjem korisniku u slučaju trajne ili povremene razlike između stvarnog i ugovorenog kvaliteta usluge pristupa internetu u pogledu protoka ili drugih parametara kvaliteta; d) odjeljak "Cijene": podatke o cijenama, visini jednokratne naknade za priključenje javne elektronske komunikacijske usluge, periodične naknade i naknade povezane s potrošnjom, cijena terminalne opreme, svi vremenski ograničeni popusti, te informacije o cijenama dodatnih usluga ako su dostupne. Ako se primjenjuje promotivna cijena, mora se jasno navesti zajedno s periodom u kojem popust vrijedi i punom cijenom bez popusta; e) odjeljak "Trajanje, obnova i raskid": trajanje korisničkog ugovora, kao i uslove pod kojima se korisnički ugovor produžava i raskida, naknade za prijevremeni raskid i način korištenja terminalne opreme; f) odjeljak "Mogućnosti za krajnje korisnike s invaliditetom": informacije o dostupnosti usluge za krajnje korisnike s invaliditetom; g) odjeljak "Druge važne informacije".

- 2.6 (Korisnički odnos, trajanje i sadržaj korisničkog ugovora)

Član 11.

- (1) Korisnički odnos počinje teći od dana kada Usluga postane dostupna Korisniku, tj kad se potpiše ugovor sa korisnikom.
- (2) Prava i obaveze između Miss.net-a i Korisnika uređuju se ugovorom o zasnivanju korisničkog odnosa, aneksom ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa, a na osnovu prethodno podnesenog zahtjeva.
- (3) Sastavni dio korisničkog ugovora čine opšti uslovi poslovanja, posebni uslovi korištenja ugovorenih usluga, sažetak ugovora, Cjenovnik i sve izmjene i dopune navedenih dokumenata koje su izvršene u skladu s odredbama Pravila 97/2024.

- (4) Korisnički ugovor se u pravilu zaključuje na neodređeno vrijeme, uz mogućnost zaključivanja ugovora s obaveznim periodom trajanja.
- (5) Obavezni period trajanja korisničkog ugovora, zaključenog između Korisnika i Miss.net-a, ne može biti duži od 24 mjeseca.
- (6) Obavezni period trajanja korisničkog ugovora iz stava (5) ovoga člana ne primjenjuje se na posebno zaključen ugovor za priključak na mreže, naročito na mreže vrlo visokog kapaciteta, koji uključuju plaćanje na rate i ne uključuju terminalnu opremu.
- (7) Automatsko produženje obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora iz stava (5) ovog člana nije dopušteno. Istekom obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora, Miss.net je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru u skladu s važećim opštim/posebnim uslovima i Cjenovnikom.
- (8) Ukoliko Korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivicom Korisnika prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, krajnji korisnik je dužan platiti troškove mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora
- (9) Obavezno trajanje ugovora za usluge vezane u paket, operater ne smije produžiti, u slučaju naknadnog ugovaranja dodatnih usluga ili kupovine terminalne opreme, osim ako krajnji korisnik izričito pristane na produženje obaveznog trajanja ugovora.

2.7 Nepriključenje

Član 12.

(1) U slučaju da Miss.net iz bilo kojih razloga odbije Zahtjev/Prijavu Korisnika za zasnivanje korisničkog odnosa, a Korisnik je izvršio određene uplate Miss.net mu je dužna vratiti sve uplaćeno pod uslovom da Korisnik vrati svu opremu i uređaje što je do tada primio od MISS.NET-a ili ukoliko nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiriti vrijednost te opreme.

3. PRUŽANJE USLUGA

3.1 Izvođenje fizičkog priključka i plaćanje cijene priključenja

Član 13.

(1) Miss.net će izvesti fizički priključak na kablovsku distributivnu mrežu u skladu sa Zahtjevom/Prijavom i tehničkim mogućnostima.

(1) Fizički priključak obuhvata vodove i instalacije u stanu ili na drugoj nekretnini u etažnom vlasništvu koji su postavljeni u svrhu omogućavanja pružanja Usluga (dalje u tekstu:

Fizički priključak). Fizički priključak ne uključuje vodove i instalacije koji su postavljeni u zajedničkim prostorima nekretnine (stubišta, zajedničkih prostorija, ostave, dvorišta, garaže i sl.).

(2) Prilikom instalacije Fizičkog priključka Miss.net će postaviti vlastitu mrežnu terminalnu opremu (kako je definirana u slijedećem članu), a koju će Miss.net Korisniku dati, ovisno o Cjenovniku i paketu usluga, u najam, na besplatno korištenje ili će mu je prodati.

(3) Ako nije drugačije ugovoreno, Miss.net će izvesti fizički priključak za priključenje jednog televizijskog ili radijskog prijemnika ili jednog komada druge terminalne opreme.

(4) Cijena Fizičkog priključka odnosi se samo na priključak na elektronsku komunikacijsku mrežu Miss.net-a.

(5) Cijenu instalacije, odnosno, elemente cijene instalacije Miss.net određuje Cjenovnikom. Cijenu instalacije Miss.net može odrediti različito za pojedine zgrade,

četvrti, dijelove naselja ili naselja, ovisno o tehničkim uslovima i troškovima instalacije.

Cijena instalacije

fizičkog priključka za priključenje više od jednog televizijskog prijemnika (ili više od jednog komada druge terminalne opreme) viša je srazmjerno troškovima instalacije D1, D2, D3.

Ukoliko Korisnik pored priključenog TV uređaja, želi priključenje jednog dodatnog TV uređaja u svom objektu, ovlaštena lica Miss.net-a će izvršiti propisano priključenje dodatnog TV

uređaja, a troškovi instalacionih radova u objektu Korisnika padaju na teret Korisnika. Priključenje jednog dodatnog TV prijemnika u objektu Korisnika ne utiče na cijenu mjesečne pretplate.

(6) Plaćanjem cijene Fizičkog priključka Korisnik plaća cijenu rada, utrošenog potrošnog materijala, te cijenu sastavnih dijelova fizičkog priključka, vodova i instalacija na kojima stiče pravo vlasništva u skladu s odredbama ovih Opštih uslova ili u skladu s ugovorom.

(7) Korisnik je obavezan omogućiti Miss.net-u nesmetano izvođenje Fizičkog priključka u prostoru u kojem će biti priključena terminalna oprema te nesmetano izvođenje drugih instalacija kablovske distributivne mreže na ili u nekretnini na ili u kojoj se nalazi prostor

u kojem će biti priključena terminalna oprema. Nesmetano izvođenje priključka, odnosno, nesmetano izvođenje instalacija podrazumijeva da je Korisnik samostalno uredio pravne odnose s vlasnicima ili suvlasnicima ili s osobama koje imaju neka druga prava na prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema ili na nekretninu na ili u kojoj se nalazi taj

prostor te sa posjednicima ili suposjednicima tog prostora ili te nekretnine, tako da MISS.NET bude u mogućnosti izvođenja priključka ili drugih instalacija.

Nesmetano izvođenje također podrazumijeva da su prostor u kojem će biti priključena terminalna oprema i nekretnina na ili u kojoj se nalazi taj prostor u dovoljnoj mjeri slobodni od osoba i stvari tako da MISS.NET ima dovoljno prostora i ostalih fizičkih uslova za izvođenje priključka i drugih instalacija. MISS.NET će obavijestiti Korisnika ako ne može

nesmetano izvoditi priključak ili druge instalacije.

(8) Nakon što je Fizički priključak izveden, Korisnik potpisuje Ugovor za kablovsku TV i/ili Ugovor za internet ukoliko je korisnik prijavio obe usluge, revers za opremu, čime

potvrđuje da je priključak izveden te da je preuzeo mrežnu terminalnu opremu u vlasništvu Miss.net –a i Fizički priključak. Ako je to moguće provjeriti odmah nakon što je priključak izveden, Korisnik potpisom Ugovora potvrđuje i da su svi radovi izvršeni skladno

zahtjevu/prijavi za priključenje i da je zadovoljan instalacijom te Uslugama koje su time aktivirane. Potpisom Ugovora i preuzimanjem priključka Korisnik ne gubi pravo isticati prigovore i zahtjeve zbog nedostataka priključka koje nije bilo moguće uočiti prilikom preuzimanja.

(9) Miss.net nije obavezan angažirati se u rješavanju sporova između Korisnika i osoba koje osporavaju Korisnikovo pravo da izvede priključak na kablovsku distributivnu mrežu i da budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne za taj priključak. Miss.net nije obavezan angažirati se niti u rješavanju sukoba ili sporova protiv osoba koje fizički onemogućuju izvođenje priključaka ili postavljanje neophodnih vodova i drugih instalacija u ili na nekretninama u kojima Miss.net nema vlastito pravo izvođenja priključaka ili postavljanja vodova i instalacija.

(10) Korisnik koji je etažni vlasnik stana ili druge samostalne prostorije u zgradi, pa je

samim time ujedno i suvlasnik te zgrade i na čijem je suvlasničkom dijelu uspostavljeno etažno vlasništvo stana ili druge samostalne prostorije u toj zgradi, ima pravo, po odredbi člana

22. Zakona o vlasničko-pravnim odnosima FBiH, nedjeljivo zajedničko pravo vlasništva na zajedničkim dijelovima zgrade pa samim time da u zajedničkim dijelovima zgrade budu postavljeni vodovi i izvedene druge instalacije kablovske distributivne mreže neophodne da fizički priključak u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji bude priključen na kablovsku distributivnu mrežu.

Obzirom da je to pravo etažnog vlasnika (a ne pravo Miss.net-a), u slučaju da Miss.net bude od drugih suvlasnika, od predstavnika suvlasnika, od upravitelja zgrade ili od trećih osoba spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija, spor treba riješiti Korisnik.

Smatrat će se da je Miss.net spriječen u postavljanju vodova i izvođenju drugih instalacija i ako njeni radnici (ili radnici podizvođača) budu izloženi nedopuštenim prijetnjama.

(11) Korisnik potvrđuje da mu je poznato da je tehnički preduslov za njegov priključak na kablovsku distributivnu mrežu da Miss.net postavi kablovsku instalaciju u zajedničke dijelove zgrade. Korisnik se obavezuje omogućiti Miss.net-u nesmetano postavljanje

instalacija, i to tako da osigura da se suvlasnici zgrade ne protive postavljanju instalacija u zajedničke dijelove zgrade.

- (12) Fiksna telefonska usluga se realizuje priključkom na mrežu Miss.net-a sa stalnim pristupom internetu i statičkom IP adresom.

3.2 Terminalna oprema

Član 14.

(1) Terminalna oprema je podijeljena na:

-Mrežna terminalna oprema: terminalna oprema (npr. modem) u vlasništvu Miss.net –a koja spaja pretplatničku terminalnu opremu na mrežu Miss.net-a.

-Korisnikova terminalna oprema: Korisnikova oprema (npr., switch, router i sl.) priključena na mrežu Miss.net-a preko mrežne terminalne opreme. Izuzetak od ovoga čini

oprema koja se funkcionalno mora priključiti direktno na mrežu Miss.net-a (TV prijemnik).

(2) Na mrežnu terminalnu opremu Korisnik priključuje Korisnikovu terminalnu opremu. Terminalna oprema, koja se priključuje, mora ispunjavati odredbe važećih propisa i imati odobrenje za stavljanje u promet.

(3) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti Miss.net-u pregled i provjeru ispravnosti priključene Korisnikove terminalne opreme, mrežne terminalne opreme i pripadajuće Korisnikove instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u Miss.net distributivnoj mreži te radi provjere je li priključena oprema u skladu s Korisničkim ugovorom.

Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti Miss.net-u i zamjenu svake takve mrežne terminalne opreme, ako je isto potrebno radi unapređenja kvalitete Usluga ili usklađenja s Miss.net-ovom mrežom, odnosno planom mreže. Iz istih razloga Korisnik je dužan na zahtjev Miss.net-a zamijeniti svoju pretplatničku terminalnu opremu s ispravnom odnosno odgovarajućom.

(4) Korisnik ima pravo na priključnu tačku (fizički priključak) kablovske distributivne mreže priključiti samo TV prijemnik koji je certificiran i ispravan, tako da ne može

stvarati smetnje, koje bi mogle uticati na rad kablovske distributivne mreže i na kvalitet signala koji primaju ostali Korisnici.

(5) Miss.net ne preuzima nikakvu obavezu, odgovornost niti daje garanciju u vezi tehničkih karakteristika i mogućnosti Korisnikovog TV prijemnika u smislu primanja ili pohranjivanja svih programa i frekvencija koje Miss.net distribuirati i koji su predmet korisničkog ugovora. Ako će Miss.net distribuirati TV programe koje većina standardnih modernih TV ili radijskih prijemnika, koji se redovno nude na tržištu, ne mogu primiti bez dodatnih tehničkih zahvata, postupaka ili uređaja (uz izostavljanje kodiranih programa), na to će posebno upozoriti svoje Korisnike.

(6) Korisnik ima pravo priključiti samo jedan TV prijemnik, ili jedan komad druge terminalne opreme, odnosno, samo onoliko prijemnika ili komada druge terminalne opreme koliko je ugovoreno.

(7) Miss.net može obustaviti prenos analognog televizijskog signala (u cijelosti ili djelomično) radi uvođenja novih tehnologija (digitalizacija).

(8) Ako Korisnik koristi Miss.net terminalnu opremu, obavezan je tu opremu koristiti u skladu s uputama Miss.net-a i čuvati je i u svakom pogledu s njom postupati sa pažnjom dobrog domaćina te obavijestiti Miss.net o svakom oštećenju, kvaru, nepravilnosti u radu ili krađi terminalne opreme. Korisnik prihvata i daje svoju izričitu saglasnost Miss.net-u da daljinskim putem pristupi opremi radi pokretanja dijagnostike opreme, i to isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcioniranja i provjere kvalitete usluge, definiranja tehničkih postavki opreme te drugih radnji koje su nužne za ispravno funkcioniranje usluga Miss.net-a.

(9) Ugovorne strane saglasne su da Korisnik u slučaju raskida Korisničkog ugovora od bilo koje strane, mora u roku od 10 (deset) dana od isključenja lično vratiti mrežnu terminalnu opremu na adresu Miss.net- a (Sarajevska 24), a o čemu će Korisnik prethodno biti na primjeren način obaviješten.

Isto vrijedi i za djelomični raskid ugovora odnosno promjenu usluge gdje Korisnik nastavlja koristiti uslugu za čiju distribuciju nije potrebna mrežna terminalna oprema.

(10) U slučaju kad Korisnik nije vratio opremu sa svim pripadajućim dodacima u originalnom pakiranju, dužan je platiti protuvrijednost za istu prema važećem Cjenovniku.

3.3 Održavanje fizičkog priključka i instalacija

Član 15.

(1) Korisnik je obavezan u svako doba omogućiti Miss.net-u pregled i provjeru ispravnosti fizičkog priključka i s njim povezanih vodova i instalacija, radi provjere je li fizički priključak ili instalacija izazivaju kakve smetnje u radu kablovske distributivne mreže.

(2) Miss.net će na zahtjev ili s pristankom Korisnika održavati i popravljati izvedeni fizički priključak i s njim povezane vodove i instalacije u stanu ili drugom prostoru Korisnika, pod uslovima iz stava 4. i 5. ovog člana.

(3) Korisnik je obavezan omogućiti Miss.net-u popravak i održavanje fizičkog priključka kada Miss.net opravdano ocijeni da je to potrebno radi izbjegavanja smetnji u radu kablovske distributivne mreže.

(4) U slučaju da iz razloga za koje nije odgovoran Korisnik, u roku od 60 dana od dana izvođenja fizičkog priključka i aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili

postoje smetnje u prijemu signala, MISS.NET će snositi troškove ponovne uspostave Usluge odnosno odgovarajuće kvalitete Usluge.

(5) U slučaju da nakon aktivacije usluge Korisnik ne može koristiti Usluge ili postoje smetnje u prijemu signala, iz razloga koji leže na strani Korisnika (npr. priključni kabal na terminalnu opremu ili izvor električne energije nije dovoljno učvršćen), Korisnik će snositi troškove ponovne uspostave Usluge. Korisnik će u takvom slučaju biti dužan platiti Miss.net-u uslugu dolaska zaposlenika Miss.net-a te uspostave Usluge standardnog kvaliteta, koje će biti određene u cjenovniku Miss.net-a.

3.4 Preseljenje priključka i promjena lokacije isporuke Usluge

Član 16.

(1) Miss.net će na zahtjev i o trošku Korisnika, u okviru tehničkih mogućnosti, Fizički priključak premjestiti unutar Korisnikovog stana ili drugog prostora, ili ga dograditi ili preinačiti radi povećanja ili smanjenja broja priključenih prijemnika ili druge terminalne opreme.

(2) Korisnik može promijeniti lokaciju isporuke Usluge ako su zadovoljeni sljedeći Uslovi:

- Postoji Miss.net mreža na novoj lokaciji
- Ne postoje nepodmirena dugovanja prema Miss.net-u.
- I pod Uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno, za prenos korisničkog odnosa.

(3) Ako Miss.net nema tehničke mogućnosti da izvrši preseljenje, dužan je da o tome pisanim putem obavijesti Korisnika.

(4) Korisnik će u svrhu preseljenja dostaviti Miss.net-u odgovarajuće valjane dokaze o opravdanosti zatraženog preseljenja (dokaz o namjeri promjene prebivališta/boravišta/sjedišta ili sl.), pri čemu Miss.net ima pravo odbiti zahtjev za preseljenjem ako Korisnik isto ne dostavi. Ako u slučaju tehničke nemogućnosti preseljenja usluge korisnik zatraži raskid ugovora, a Miss.net-u ne dostavi valjani dokaz o opravdanosti zatraženog preseljenja, Miss.net zadržava pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora, u suprotnome se naknada za prijevremeni raskid neće naplatiti.

3.5 Prijenos telefonskog broja

Član 17.

(1) Usluga prenosivosti broja omogućuje Korisniku da promijeni postojećeg operatera, davaoca usluge fiksne telefonije i postane korisnik Miss.net-a i pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj na određenoj geografskoj lokaciji (geografski brojevi), a u slučaju negeografskih brojeva – na bilo kojoj lokaciji BiH. Ne može se vršiti prenos brojeva iz fiksne u mobilnu mrežu i obrnuto. Miss.net ima pravo da od podnosioca zahtjeva naplati jednokratnu naknadu za prenos broja koja je propisana Cjenovnikom.

2) Korisnik koji želi da izvrši prenos telefonskog broja obavezan je da Miss.net-u, kao primaocu broja, podnese pismeni zahtjev, na propisanom obrascu, i priloži odgovarajuće dokumente. Ukoliko je korisnik fizičko lice isti je obavezan da pored zahtjeva dostavi i sljedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatera davatelja broja, kopiju lične karte i ovjerenu punomoć u slučaju da korisnik ne podnosi zahtjev lično. Ukoliko je korisnik pravno lice, isti je obavezan da pored zahtjeva dostavi i sljedeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatera davatelja, kopiju izvoda iz sudskog registra, kopiju PDV broja i ovjerenu punomoć u slučaju da korisnik ne podnosi zahtjev lično. Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa korisnika kod operatera davaoca broja. Korisnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih telekomunikacijskih usluga, a koje se odnose na predmetni broj, prema

davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu primaoca broja. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge podnosilac zahtjeva postaje korisnik Miss.net-a te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečne pretplate vršiti na račun Miss.net-a. Korisniku koji je dostavio zahtjev za prenos broja Miss.net-u je obavezan ponuditi zaključenje ugovora bez obaveznog perioda trajanja ugovora ili zaključenje ugovora sa obaveznim periodom trajanja ugovora od 12 i 24 mjeseca.

3.5.1 Odbijanje i Odustajanje od zahtjeva za prenos

(1) Nakon što je Miss.net operateru davaocu broja, uputio nalog za prenos, sve do momenta obavljenog prenosa Korisnik može odustati od podnesenog zahtjeva. U tom slučaju, Korisnik je dužan primaocu broja najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa broja podnijeti pismenu izjavu o odustajanju od zahtjeva, pri čemu je korisnik dužan da dokaže:

- a) da je operatoru davaocu broja podnio pismenu izjavu o zadržavanju korisničkog odnosa, ili
- b) da je podnio zahtjev za prenos broja kod drugog operatora koji nije davalac broja i o tome pismeno obavijestio operatora davaoca broja, ili
- c) da je operatoru davaocu broja podnio pismenu izjavu o raskidu korisničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnesen zahtjev ne namjerava više koristiti.

(2) Radi sprečavanja neozbiljnosti korisnika i zloupotrebe prava na prenos broja, operator kojem je podnesen zahtjev za prenos broja, a koji je svojom odlukom oslobodio podnosioc zahtjeva plaćanja naknade iz člana 5. stav (2) Pravila 62/2012 o prenosivosti telefonskih brojeva ("Sl. glasnik BiH", br. 47/2012, 39/2013 i 94/2015), može u slučaju davanja izjave o odustanku od zahtjeva naplatiti podnosiocu tu naknadu. Naknada se naplaćuje na ime troškova za radnje koje je podnosilac uzrokovao svojim zahtjevom. Izjava o odustajanju od zahtjeva smatra se podnesenom kada korisnik uz izjavu o odustanku od zahtjeva podnese i dokaz o uplaćenju naknadi iz člana 5. stav (2) Pravila 62/2012.

(3) Miss.net će u svojstvu operatera primaoca broja omogućiti korisniku uslugu prenosivosti telefonskog broja ako za to postoji tehnička mogućnost i ako ne postoje sljedeće smetnje koje povlače odbijanje zahtjeva: a) podneseni zahtjev sadrži neke formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmiren dug po osnovu korišćenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u ostavljenom roku; b) podnosilac zahtjeva nije korisnik broja za koji se traži prenos, niti je opunomoćenik korisnika tog broja; c) broj za koji podnosilac zahtjeva traži prenosivost je privremeno isključen; d) tokom realizacije prenosa broja ustanovi se zloupotreba korišćenja broja za koji se traži prenosivost, za vrijeme dok se ne odluči o takvom kršenju i daljem pravu na korišćenje broja. e) ako se broj već nalazi u postupku prenosa;

(4) Miss.net će u roku od pet radnih dana, od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahtjeva pismeno obrazloženje sa uputstvom da u roku od tri dana od prijema ovog obavještenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti. Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određen ugovorom zaključenim između pretplatnika i operatera primatelja broja u vremenu od 13,00 do 16,00 sati. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji uslijed provođenja operacije prenosa ne smije biti duži od 3 (tri) sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između pretplatnika i operatera primatelja broja.

3.5.2 Prenos telefonskog broja u mrežu drugog operatera.

(1) Korisnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo tražiti prenos broja u periodu kraćem od tri mjeseca od dana posljednjeg prenosa broja.

(2) Miss.net u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev Korisnika za prenos broja kod drugog operatera primaoca broja ako postoje smetnje navedene u članu 3.5.1 stav (3) ovog dokumenta.

(3) Za sve druge odnose između Miss.net-a kao primaoca broja i korisnika koji su vezani za uslugu prenosivosti broja, primjenjuju se odredbe ovih Opštih uslova poslovanja.

3.6 Dodjeljivanje telefonskog broja

Član 18.

- (1) Miss.net prilikom priključenja usluge Korisniku dodjeljuje jedan ili više slobodnih brojeva iz ponude brojeva koje je za upotrebu dodijelio RAK.
- (2) Miss.net može promijeniti Korisniku broj: -na zahtjev korisnika, ukoliko to dopuštaju tehničke mogućnosti i u okviru dodjeljenih brojeva, -ukoliko dođe do promjene brojeva koje je dodijelio RAK, ukoliko je to hitno potrebno iz tehničkih razloga (nadogradnja mreže, promjena tehnologije, osavremenjivanje mreže, optimizacija mreže).
- (3) O predviđenoj promjeni broja korisnika, korisnik se obavještava pismeno najmanje 15 dana unaprijed. Na zahtjev korisnika, Miss.net će, za pozive na prijašnji broj korisnika, podesiti telefonsko obavještenje sa informacijom o novom telefonskom broju.
- (4) U slučaju prekida ugovora između korisnika i Miss.net-a iz bilo kojeg razloga, brojevi koji su bili dodjeljeni korisniku, dodjeljuju se na korištenje drugim korisnicima po isteku 6 (šest) mjeseci od prvog dana sljedećeg mjeseca u kojem je ugovor sa naručiocem raskinut.
- (5) Korisnik je upoznat sa činjenicom da je često nemoguće odrediti geografsku lokaciju sa koje korisnik zove. To znači da Miss.net pozivne brojeve hitnih službi (121, 122, 123, 124), te ostale brojeve sa posebnom tarifom, čak i ako bi korisnik htio ili bi mu koristilo, često nije u mogućnosti proslijediti geografsku lokaciju sa koje se zove. Zbog toga će korisnik pozive, u vezi kojih bi želio da se primaocu poziva očita njegova geografska lokacija, obaviti uz pomoć drugih telekomunikacijskih sredstava. Korisnik odgovara za svoje postupke i propuste koji bi mogli prouzrokovati prikrivanje geografske lokacije pozivaoca.
- (6) Korisnicima s invaliditetom omogućuje se pristup hitnim službama putem komunikacijskih kanala na način koji je jednak pristupu drugih Korisnika.

3.7 Minimalni kvalitet Usluga

Član 19.

- (1) Miss.net će osigurati minimalni kvalitet Usluga i to u pogledu nivoa napona nosioca signala i razlike nivoa napona nosioca i signala na izlaznim priključnicama (fizičkim priključcima), subjektivne ocjene kvaliteta slike i zvuka, izvedbe izlazne priključnice, odnosno, priključaka (fizičkog priključka) i odnosa signal/šum i signal/intermodulacija, u skladu sa bh normama.
- (2) Moguće je da izdavač određenog programa povremeno kodira određeni sadržaj svog programa ili da, na izričiti zahtjev izdavača, Miss.net bude prisiljen povremeno prekidati (zatamnjenja) distribuciju signala tog izdavača. Miss.net ne odgovara za privremena zatamnjenja određenih dijelova TV programa, koje je Miss.net dužan izvesti u skladu sa zahtjevima programskih dobavljača ili odredbama propisa o kablovskoj retransmisiji. Miss.net ne odgovara za smetnje u prenosu programa do kojih dolazi zbog izdavača programa.
- (3) Ugovorena brzina pristupa internetu izražena je u maksimalnim vrijednostima (MIR).
- (4) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Miss.net-a je maksimalni prenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.
- (5) Minimalna brzina predstavlja širokopojasni pristup internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve pakete na način da ona predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne ugovorene brzine širokopojasnog pristupa internetu uvažavajući mjerenja koja se mogu provesti na način opisan u članu 3.7 ovih opštih uslova poslovanja.
- (6) Prijenosni opseg/brzina pojedine Usluge Miss.net-a je maksimalni prenosni opseg/brzina koji je podložan promjenama ovisno o opterećenju mreže.

(7) Minimalnu simetričnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu od 64kb/s rezervisano je isključivo za fiksne telefonske usluge.

(8) Korisnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Miss.net sistema postoji mogućnosti da pojedina Usluga Miss.net-a neće biti dostupna u svako

vrijeme. Korisnik je tako saglasan i prihvata da uslijed navedenog može doći primjerice do prekida u distribuciji TV signala (u odnosu na TV uslugu), do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem Miss.net sistema (u odnosu na Internet uslugu).

(9) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet usluge Miss.net ima pravo tražiti naknadu štete ukoliko se utvrdi da je nivo kvaliteta pružene usluge bio niži od ugovorenog.

(10) Miss.net nije obavezan naknaditi štetu koja je uzrokovana višom silom (grom, poplava, rat itd.) neispravnom pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno neovlaštenim korištenjem. Korisnik je sam odgovoran za pravilnu zaštitu i čuvanje svojih uređaja od pražnjenja uslijed vremenskih nepogoda (udar groma i sl.).

Miss.net nije odgovorna za štetu uzrokovanu prekidom ili smanjenjem kvaliteta Usluga koja je nastala radi održavanja vlastitog sistema, ali je dužna na primjeren način obavijestiti Korisnike o prekidu, odnosno smanjenju kvaliteta usluga.

(11) U slučaju prigovora Korisnika na brzinu širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne elektronske komunikacijske mreže, Korisnik je dužan dostaviti Miss.net-u rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedena tokom perioda od pet (5) uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, implementiranog od strane Regulatorne agencije za komunikacije i može se koristiti na službenoj stranici Agencije (<https://nettest.rak.ba/home>). Mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora krajnjeg korisnika. Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane Miss.net-a, Agencije ili pravne osobe ovlaštene od strane Agencije.

(12) U slučaju da Miss.net nije obezbijedio Korisniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu, dužan je Korisniku ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da krajnji korisnik ne želi raskinuti ugovor, Miss.net je dužan Korisniku omogućiti prelazak na paket s manjom brzinom širokopojasnog pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate, po izboru Korisnika.

(13) Ako je usluga onemogućena duže od 24 sata, mjesečna naknada za pristup će se umanjiti srazmjerno danima trajanja tehničke smetnje (ne odnosi se na slučajeve kvara na opremi Korisnika te na radove otklanjanja smetnji uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom Korisnika)

(14) Miss.net je obavezan svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike. Miss.net je obavezan svojim krajnjim korisnicima, na njihov zahtjev omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji (tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije), ukoliko je to tehnički moguće.

(15) Usluga je pružena u skladu sa odredbama ugovora ukoliko je Miss.net pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvalitete, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena, odnosno ako usluga: a) odgovara opisu kojeg je dao davalac usluge, b) odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi, c) ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata davaocu usluge u momentu zaključenja ugovora, a na koju je davalac usluge pristao što je očitovao zaključenjem ugovora, i d) pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao davalac usluge u skladu s međunarodnim standardima. Ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom korisnika usluge ili lica koje korisniku usluge daje

mrežni pristup da podrže uslugu u punom kapacitetu ili drugih razloga na strani korisnika, na koje Miss.net ne može uticati, te ako je Miss.net o tome upoznao korisnika usluge, ne može se smatrati da Miss.net nije ispunio svoje ugovorene obaveze.

3.8 Izmjene vrste i obima Usluga

Član 20.

Korisnik ima pravo na izmjenu vrste i obima Usluga koje mu MISS.NET pruža na osnovu Zahtjeva/Prijave, u skladu s važećom ponudom i Cjenovnikom.

Da bi vrsta ili obim Usluga bili izmijenjeni, Korisnik je obavezan podnijeti Miss.net-u vlastoručno potpisan Zahtjev/Prijavu za promjenu Usluga. Miss.net će izmjenu vrste i obima usluga izvršiti u skladu sa uslovima koji važe za zasnivanje, odnosno prenos korisničkog odnosa, te ukoliko to dozvoljavaju tehničke mogućnosti MISS.NET mreže i raspoloživost terminalne opreme. Korisnik ne može tražiti izmjenu Usluge kojom bi se izbjegavala obaveza minimalnog trajanja ugovora.

(1) Korisnik nema pravo zahtijevati izmjene programa niti tražiti da mu Miss.net distribuiraju samo neke ili manji broj programa odnosno, samo neke od programa koji se pružaju niti zahtijevati da mu Miss.net distribuiraju neizmijenjene (stare) programe, niti može na osnovu takvog zahtjeva ostvariti srazmjerno nižu pretplatu.

Međutim, Miss.net će nastojati svoju ponudu programa prilagoditi željama i potrebama većine Korisnika, u granicama tehničkih i finansijskih mogućnosti, pa će u tom smislu uzeti u obzir zahtjeve i prijedloge Korisnika za izmjenama u ponudi programa.

(3) 2) Korisnik ne može tražiti izmjenu Usluge kojom bi se izbjegavala obaveza minimalnog perioda trajanja ugovora.

3.9 Prestanak distribuiranja programa

Član 21.

(1) Miss.net ima pravo i prije izmjene ponude programa u okviru Rasporeda programa koje distribuiraju prestati distribuirati pojedini TV program.

(2) Miss.net ne garantuje Korisniku da izdavač programa neće prestati sa emitiranjem programa bez prethodne najave.

4. CIJENE USLUGA I PLAĆANJE

4.1 Cijene usluga i plaćanje

Član 22.

(1) Cijene Usluge, kao i sve druge naknade na koje Miss.net ima pravo na osnovu ovih Opštih uslova, utvrđene su Cjenovnikom koji je na snazi u vrijeme korištenja Usluge.

Miss.net je ovlašten mijenjati Cjenovnik te se obavezuje objaviti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i prikladan način. Cjenovnik će biti dostupan na info pultu Miss.net-a, te na web stranici www.missnet.ba (dalje u tekstu: Cjenovnik).

(2) Korisnik je obavezan plaćati cijenu Usluga u iznosu određenim Cjenovnikom. Cijena Usluga određuje se kao mjesečna naknada za Usluge ili kao pojedinačna cijena određenih Usluga, ovisno o vrsti i načinu pružanja Usluga.

(3) Obaveza plaćanja naknada za Usluge ili pojedinačne cijene Usluga započinje

uspostavom korisničkog odnosa.

(4) Sve naknade za izvršene usluge se u iznosu određenom Cjenovnikom obračunavaju na kraju kalendarskog mjeseca u kojem je usluga pružena, na temelju čega će Miss.net Korisniku izdati i ispostaviti račun.

Miss.net može svojim Cjenovnikom Korisniku omogućiti izbor plaćanja naknada ili cijene Usluga i unaprijed.

(5) Obračunsko razdoblje predstavlja kalendarski mjesec, osim ako izričito nije drugačije dogovoreno.

(6) Miss.net ima pravo jednostrano određivati i mijenjati Cjenovnik, uključujući iznos i način plaćanja naknade, u skladu sa svojom poslovnom odlukom.

(7) Miss.net je dužan svaku izmjenu u cijenama usluga objaviti u odgovarajućem obliku, najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, ukoliko je to primjenjivo.

Mjesečna naknada za usluge ne uključuje RTV taksu koja se plaća u skladu sa Zakonom o Javnom RTV sistemu u BiH.

(8) U slučaju da Korisnik nije zaprimio račun ili ne posjeduje račun iz bilo kojeg razloga, obavezan je da plati dospjela dugovanja u propisanom roku, odnosno Korisnik je dužan da zatraži račun ako ga nije zaprimio na vrijeme.

(9) Cijene osnovnih i dodatnih fiksnih telefonskih usluga i njihovo priključenje utvđuju se cjenovnikom. Cijene su bazirane na troškovima uspostavljanja, održavanja i upravljanja sistemom za pružanje usluga. Obračun troškova fiksnih telefonskih usluga vrši se u skladu sa ugovorom od dana kada je usluga uspostavljena. Svaka promjena troškova, koja je povezana sa promjenom usluga, obračunava se u skladu sa odredbama ugovora. Cijena poziva određuje se prema dužini trajanja poziva, zonalnoj udaljenosti i vremenskom periodu kada je poziv ostvaren, osim u slučaju kada je to ugovorom drugačije regulisano. Obračunski period za pretplatu i ostvareni saobraćaj je jedan mjesec. Miss.net zadržava pravo izmjene strukture i cijena usluga koje su navedene u Cjenovniku. Cijene usluga se mijenjaju u skladu sa promjenama Cjenovnika. Korisnik je odgovoran za korištenje fiksne telefonske usluge i dužan je platiti sve usluge koje su korištene preko pristupa uslugama, bez obzira na to ko ih je koristio.

(10) Obavljeni pozivi i dopunske usluge se obračunavaju mjesečno u sljedećem mjesecu nakon korištenja fiksnih telefonskih usluga, u skladu sa Cjenovnikom. Za obračun poziva i usluga se upotrebljavaju podaci dobiveni iz sistema Miss.net-a. Moguća odstupanja u evidenciji prometa internog tarifnog sistema korisnika od evidencije Miss.net-a ne utiču na obračun.

(11) Korisnik može pismeno, faksom, elektronskom poštom ili ličnim dolaskom naručiti detaljni ispis obračuna pruženih usluga za tekuće obračunsko razdoblje. Miss.net je dužan po zahtjevu Korisnika, bez naknade, pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u obliku u kojem krajnji korisnik prima račun.

(12) Korisnik može zahtijevati da mu Miss.net besplatno pošalje detaljni ispis za obavljene pozive.

13. Pravila 97/2024.

(13) Cjenovnikom se mogu predvidjeti i posebni tarifni modeli, kao i dodatne usluge. Tarifne modele, posebne usluge unutar tarifnih modela, kao i određene posebne usluge, odnosno uslove njihovog pružanja, Miss.net može mijenjati ili ukinuti uz prethodnu objavu na prikladan način, na ovlaštenom prodajnom mjestu i u medijima, odnosno barem na način koji je članom 13. Pravila 97/2024 predviđen za objavu izmjena ovih Opštih uslova poslovanja, Cjenovnika.

(14) Miss.net može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se Uslovi i troškovi pružanja usluga, odnosno, izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uslova izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa ona zbog toga nije određena Cjenovnikom, cijena instalacije će biti posebno ugovorena, primjenom istih načela po kojima su određene cijene instalacija u Cjenovniku.

(15) Miss.net može odrediti različitu pretplatu ili pojedinačne cijene za različite pakete programa, ovisno o broju i vrsti programa i/ili Usluga u paketu, o tome distribuiraju li se program i/ili druga Usluga na poseban zahtjev Korisnika ili se distribuiraju uz dekodiranje i slično.

(16) Korisnik je saglasan i daje Miss.net-u pristanak za obradu onih podataka koji su nužni radi omogućavanja:

- zatražene usluge

- pružanja zatražene dodatne usluge (npr. Interaktivne televizije i slično) kao i njenog obračuna i naplate, -rješavanja prigovora Korisnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijemnika, serijski broj smart kartice (CAS), identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja) i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano za pružene usluge, a u skladu sa važećim propisima.

6. PRENOS KORISNIČKOG ODNOSA

Član 24.

(1) Korisnički odnos može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu ako se ta osoba kao novi Korisnik nastavi koristiti Miss.net uslugama putem iste priključne tačke mreže i korisničkog broja, uz promjenu imena u naslovu Korisnika Ugovora.

(2) Korisnički odnos se prenosi ustupanjem korisničkog ugovora, i to tako da Korisnik i osoba na koju se prenosi Korisnički odnos (primatelj korisničkog ugovora) podnesu Miss.net-upisanu obavijest o ustupanju korisničkog ugovora.

(3) Promjena imena u naslovu Korisnika podrazumijeva promjenu imena i prezimena ili naziva obrta ako se radi o fizičkoj osobi, odnosno promjenu firme ako se radi o pravnoj osobi.

(4) U slučaju prenosa prava na nekretninu (stana ili poslovnog prostora) Korisnički odnos može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine, ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu tačku mreže na istoj lokaciji, uz promjenu imena u ugovoru.

(5) U slučaju smrti Korisnika ili u slučaju prestanka pravne osobe Korisnika, njegov nasljednik ili član domaćinstva, odnosno osoba koja nastavlja koristiti Uslugu putem iste priključne tačke mreže mora podnijeti pisani zahtjev za Promjenu podataka Korisnika (priložiti smrtovnicu ako se radi o fizičkoj osobi).

(6) U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac može prava i obaveze iz korisničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu tačku mreže, privremeno prenijeti na najmoprimca, u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Na temelju tog ugovora i ugovora s Miss.net-om najmoprimac postaje privremeni Korisnik. O raskidu ili otkazu ugovora između najmodavca i najmoprimca, najmodavac je obavezan bez odlaganja obavijestiti Miss.net, a sve u svrhu prenosa prava i obaveze iz korisničkog odnosa s najmoprimca na najmodavca, koji stupaju na snagu od trenutka raskida ili otkaza ugovora.

(7) Miss.net može uskratiti pristanak na ustupanje korisničkog ugovora ako Korisnik nije platio dospjeli dug s osnovnog korisničkog ugovora ili ako za to ima drugi naročito važan razlog. Ako Miss.net u roku od 30 (trideset) dana ne obavijesti Korisnika da ne pristaje na ustupanje korisničkog ugovora, pristanak je dala prešutno, pod uslovom da Korisnik nema neizmirenih dugovanja.

(8) Ako Miss.net do 20. dana u mjesecu pristane na ustupanje korisničkog ugovora, Korisnički ugovor je ustupljen istekom posljednjeg dana tog mjeseca.

(9) Korisnik i osoba na koju je Korisnički ugovor prenesen solidarno odgovaraju za neizmirene obaveze Korisnika iz osnovnog korisničkog ugovora koje dospijevaju nakon pristanka Miss.net-a na prenos korisničkog ugovora.

7. PRIVREMENO ISKLJUČENJE I RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

7.1 Privremeno isključenje na zahtjev Korisnika

Član 25.

(1) Miss.net će na Korisnikov vlastoručno potpisani zahtjev privremeno, na određeno vrijeme navedeno u zahtjevu, prestati s pružanjem Usluga (kablovske TV i/ili interneta) Korisniku, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (privremeno isključenje, zaleđenje).

(2) Miss.net će provesti privremeno isključenje (zaleđenje) posljednjeg dana u mjesecu u kojem je primljen zahtjev za privremeno isključenje.

(3) Korisnik plaća naknadu za ponovno uključenje prema Cjenovniku, Korisnik ne plaća pretplatu za vrijeme privremenog isključenja.

(4) Korisnik nije obavezan plaćati pretplatu za vrijeme privremenog isključenja (zaleđenja).

(5) Ako je Korisničkim ugovorom predviđeno određeno razdoblje obaveznog trajanja ugovora, to razdoblje će se produžiti za vrijeme za koje je Korisnik, na njegov zahtjev, bio privremeno isključen (zaleđen) s kablovske distributivne mreže.

(6) Istekom perioda privremenog isključenja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati. Navedenim danom reaktivacije usluga će započeti obračunavanje korištenja iste.

7.2 Privremeno isključenje bez zahtjeva Korisnika

Član 25.

(1) Miss.net ima pravo odmah i bez opomene provesti privremeno isključenje bez obzira na volju Korisnika, u sljedećim slučajevima:

- ako je priključena terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Korisnik neovlašteno priključio terminalnu opremu koja nije ugovorena;
- ako je Korisnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na Korisnikov Fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na Miss.net-ovu kablovsku distributivnu mrežu;
- ako tokom trajanja Korisničkog ugovora Miss.net utvrdi kršenje kodeksa ponašanja prilikom korištenja Internet usluge (odredbe o razumnom korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi);
- ako su Fizički priključak ili druga instalacija u Korisnikovom stanu ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu kablovske distributivne mreže;
- ako Korisnik ne omogući pregled terminalne opreme ili priključka u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema zahtjeva od strane Miss.net-a ili ako dostava zahtjeva bude bezuspješna dva puta u roku od 20 (dvadeset) dana;
- ako Korisnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene Usluge ni nakon

prethodno dostavljene opomene sa naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama ovih Opštih uslova;

- ako je potrebno izvesti radove na kablovskoj distributivnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja;

- na osnovu pravosnažne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) Ako Korisnik krši druge obaveze iz korisničkog ugovora ili ovih Opštih uslova (osim neplaćanja pretplate ili cijene Usluge), ili ako je potrebno izvesti radove na kablovskoj distributivnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, a radovi nisu hitni, Miss.net ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je Korisnika bezuspješno upozorio na kršenje korisničkog ugovora, odnosno obavijestio Korisnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje.

(3) Ako je razlog privremenog isključenja na strani Korisnika, Korisnik je dužan platiti pretplatu za cijeli mjesec u kojem je provedeno privremeno isključenje, ali ne plaća

pretplatu za daljnje vrijeme privremenog isključenja. Nakon što Korisnik otkloni ili otpadne razlog za privremeno isključenje, Miss.net će provesti ponovno priključenje po pravilima za ponovno priključenje u slučaju privremenog isključenja na zahtjev Korisnika.

7.3 Privremeno isključenje i raskid korisničkog ugovora zbog neplaćanja

Član 26.

(1) Korisnik je dužan platiti račun u cijelosti, do dana dospjeća navedenog na računu. Ukoliko Korisnik ne plati račun u cijelosti do dana dospjeća Miss.net će mu dostaviti

Opomenu na računu u kojoj je će biti upozoren na mogućnost privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja.

(2) Ako Korisnik nije podmirio dospjelo dugovanje za izvršene Usluge u roku dospjeća naznačenog na dostavljenoj opomeni na računu u kojoj je bio upozoren na mogućnost

privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, Miss.net ima pravo Korisniku privremeno uskratiti pružanje Usluga, odnosno, privremeno mu uskratiti priključenje na kablovsku distributivnu mrežu (privremeno isključenje zbog neplaćanja). Ukoliko Korisnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 60 dana računajući od dana isključenja iz sistema, Miss.net zadržava pravo da izvrši demontažu Korisnikovog priključka sa svog sistema, nakon čega se smatra da je Ugovor automatski raskinut, a Korisnikova obaveza da isplati zaostala dugovanja ostaje.

(3) U slučaju da je Korisnik samo djelomično podmirio dospjele račune za izvršene Usluge, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, Miss.net će privremeno isključenje Korisnikove terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo u odnosu na Usluge za koje nije podmireno dugovanje. Ako Korisnik prilikom djelomičnog podmirivanja računa nije specificirao koju uslugu plaća prvo će se isključiti Internet usluga te onda TV usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.

(4) Miss.net će Korisniku obračunati zatezne kamate na sve dospjele iznose u skladu s važećim propisima.

(5) Nakon što Miss.net dobije potvrdu (dokaz) da je Korisnik platio dospjele dugove u cijelosti te troškove ponovnog priključenja određene Cjenovnikom, Miss.net će ponovno započeti s pružanjem usluga, odnosno, ponovno uspostaviti priključenje na mrežu

(ponovno priključenje), u razumnom roku i u skladu s tehničkim mogućnostima.

(6) Tokom privremenog isključenja zbog neplaćanja usluge korisniku ne teče ugovorna obaveza minimalnog trajanja ugovora određenog u okviru posebne ponude Miss.net-a iz člana 2.6. stav (4) i (5) ovih Opštih uslova poslovanja.

(7) Nakon što je korisniku ponovno pružena usluga obavezni period trajanja korisničkog ugovora se produžava za onaj period koliko je usluga bila isključenja.

8. RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

8.1 Raskid korisničkog odnosa od strane Miss.net-a zbog drugih razloga

Član 26.

(1) Miss.net ima pravo raskinuti Korisnički odnos u sljedećim slučajevima:

- u slučaju opisanom u članu 25. stav (1) Pravila 97/2024

- ako Korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na pretplatničkoj telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u roku od 30 (trideset) dana, od dana privremenog isključenja, a za koju Miss.net nije odgovoran,

- ako Korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke telekomunikacijske terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 (petnaest) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske terminalne opreme iz Miss.net mreže,

- ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Korisniku omogućile traženi nivo usluge,

- ako Korisnik ne podmiri dospjelo dugovanje za obavljene Usluge u roku od 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja korisničke telekomunikacijske terminalne opreme iz Miss.net mreže,

- ako nakon sklapanja korisničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih Miss.net nije u mogućnosti izvesti Fizički priključak ili nije u mogućnosti pružati ugovorene Usluge, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, Miss.net mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnom roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju kablovske distributivne mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut Korisnički ugovor te ako postoje uslovi za priključenje, Miss.net će o tome obavijestiti bivšeg Korisnika čiji je Korisnički ugovor raskinut na temelju ove odredbe, i

- na temelju pravosnažne odluke nadležnog suda ili drugog tijela.

(2) Miss.net nije obavezan sklopiti Korisnički ugovor niti s podnosiocem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirenja dugovanja.

8.2 Raskid korisničkog odnosa otkazom Korisnika

Član 27.

(1) Korisnik ima pravo raskinuti Korisnički odnos u svako doba, pisanim i vlastoručno potpisanim, otkazom korisničkog ugovora.

(2) Kada Korisnik zatraži raskid korisničkog ugovora, Miss.net, uz pisano obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, mora omogućiti raskid ugovora i u slučaju postojanja potraživanja operatera prema krajnjem korisniku i to u otkaznom roku od 10 radnih dana od dana u koji je raskid zatražen.

(3) Operater je dužan omogućiti raskid ugovora na isti način, odnosno putem istih kanala putem kojih je omogućeno sklapanje ugovora. U općim uslovima poslovanja, operateri su dužni navesti način na koji krajnji korisnici mogu zatražiti raskid korisničkog ugovora.

(4) U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za Korisnika, postojeći Korisnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog od strane korisnika, novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, izmjena poreza na dodatu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje Miss.net nema utjecaj.

(5) U slučaju raskida ugovora prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, operater je dužan, u svako vrijeme, bez odgode, a najkasnije u roku od tri radna dana, u zatraženom obliku dati informaciju krajnjem korisniku o iznosu dugovanja, te načinu uplate dugovanja. Zahtjev Korisnika može biti podnesen pisanim ili elektronskim putem. Informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum obračuna, datum početka i kraja ugovorne obaveze, podatak o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak perioda obaveznog trajanja ugovora.

(6) Korisnik koji podnese zahtjev za raskid ugovor ili je ugovor raskinut krivicom Korisnika prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, dužan je platiti troškove: a) mjesečne naknade za preostali period obaveznog trajanja ugovora ili b) naknadu u visini razlike između pune cijene i popusta ostvarenog na usluge, popust na priključnu taksu u skladu sa Cjenovnikom, terminalnu opremu i popust na ugrađenu instalaciju u skladu sa Cjenovnikom, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.

8.3 Prestanak važenja korisničkog ugovora

Član 28.

(1) Ugovor između korisnika i Miss.net-a prestaje važiti: a) raskidom korisničkog ugovora; b) smrću Korisnika koji je fizičko lice, odnosno prestankom postojanja Korisnika koji je pravno lice.

(2) Nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva obavezni su Miss.net-u dostaviti dokaz o smrti Korisnika.

(3) Ako nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, nakon smrti Korisnika, nastave koristiti javne elektronske komunikacijske usluge sadržane u njegovom ugovoru, obavezni su od operatera zatražiti prijenos korisničkog ugovora na svoje ime.

(4) Operater je dužan da, u slučaju trajnog isključenja korisničke terminalne opreme i raskida ugovora, u najkraćem mogućem roku obavijesti Korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

(5) Korisnik čiji Fizički priključak treba biti privremeno isključen ili kojem Korisnički odnos prestaje ili je već prestao obavezan je dopustiti Miss.net-u pristup Fizičkom priključku i instalacijama u Korisnikovom prostoru kako bi zapečatio Fizički priključak ili na drugi prikladan način onemogućio prijem programa i drugih usluga putem kablovske distributivne mreže, ako to tehnički nije moguće učiniti na drugi način tj. bez ulaženja u Korisnikov prostor i zahvata na fizičkom priključku i instalacijama u njegovom prostoru.

(6) Nakon prestanka Korisničkog ugovora, Korisnik je dužan vratiti terminalnu opremu u vlasništvu Miss.net-a u ispravnom stanju na dan raskida. U slučaju da Korisnik na dan raskida ne vrati zaduženu opremu ili je ne vrati u ispravnom stanju, Miss.net je ovlašten vrijednost opreme fakturisati Krajnjem korisniku čime ista prelazi u vlasništvo Korisnika, te ju je Korisnik dužan platiti Miss.net-u u skladu sa Cjenovnikom.

(7) Ugovorne strane izmiruju sve zahtjeve i obaveze koje proizilaze iz korisničkog ugovora.

9. KODEKS PONAŠANJA PRILIKOM KORIŠTENJA INTERNET USLUGE I FIKSNE TELEFONSKE USLUGE

Član 29.

9.1 Razumna upotreba mrežnih resursa ("fair use")

(1) Korisnik se obavezuje prilikom pristupa Internetu koristiti mrežne resurse na razuman način, odnosno ne na način kao da se radi o „najmu stalnog voda“, što je posebna usluga namijenjena poslovnim korisnicima.

(2) Ukoliko Korisnikov način upotrebe Miss.net usluge pristupa Internetu značajno utiče na kvalitetu isporuke usluga drugim Korisnicima, Miss.net ima pravo primijeniti adekvatne mjere zaštite mrežnih resursa, a prije poduzimanja kojih će Korisnika nastojati obavijestiti telefonskim putem.

9.2 Zloupotreba

Član 30.

(1) Korisnik se obavezuje da prilikom korištenja pristupa Internetu neće zloupotrebjavati sistem, primjerice da neće slati veliku količinu e-mail poruka s jedne adrese na način da se zaguši server Miss.neta, da se neće lažno predstavljati, da neće slati ili objavljivati bilo kakva lančana pisma, prenositi informacije i reklame za koje zna ili može opravdano posumnjati da su lažne, da će poštivati autorska prava za sve podatke koje primi ili šalje putem Interneta, da neće objavljivati bilo kakav vulgarni, pornografski, rasistički, šovinistički, prijeteći ili vrijeđajući sadržaj, da neće omogućiti korištenje istoga trećim osobama na bilo koji tehnički način te se obavezuje da neće na bilo koji način otuđiti instalirani modem.

(2) Korisnik je saglasan da se njegovi lični podaci mogu predati nadležnim državnim tijelima u slučaju da navedena tijela takve podatke zatraže vezano za eventualno kršenje odredaba Konvencije o kibernetičkom kriminalu.

(3) U slučaju nastanka štete zloupotrebom sistema, Korisnik se obavezuje Miss.net-u naknaditi svu štetu koja je nastala takvim korištenjem modema i/ili pristupa Internetu.

(4) Detaljnija pravila upotrebe Internet usluge bit će propisana u Kodeksu ponašanja Internet usluga koji je objavljen na internetskim stranicama Miss.net i koji se s vremena na vrijeme nadopunjuje i usklađuje u skladu s promjenama i rastom same internet mreže.

9.3 Ograničenja korištenja usluga

Član 31.

(1) U slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu u korištenju usluga, po prethodno dostavljenom upozorenju, Miss.net može obustaviti pružanje određene usluge, pri čemu ponovno uključenje može biti uslovljeno prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

(2) Korisniku je zabranjena zloupotreba poziva prema hitnim službama, uznemiravanja drugih korisnika i narušavanja bezbjednosti i integriteta elektronske komunikacijske mreže.

(3) Miss.net je dužan, po prijemu dokaza o neželjenim i štetnim porukama, koje su poslana od strane njegovih krajnjih korisnika, utvrditi činjenično stanje i poduzeti odgovarajuće mjere.

(4) U zavisnosti od stepena zloupotrebe, Miss.net može opomenuti Korisnika ili privremeno onemogućiti korištenje usluge o čemu mora, bez odlaganja, obavijestiti Korisnika na jedan od načina definiranih članom 13. Pravila 97/2024. Operater ima pravo, u slučaju ponovljene zloupotrebe, Korisniku trajno onemogućiti korištenje usluge, odnosno raskinuti ugovor o korištenju usluge.

9.4 Zaštita od prekomjerne potrošnje fiksnih telefonskih usluga

Član 32.

(1) U svrhu zaštite Korisnika svojih usluga Miss.net će nadzirati uobičajeno ponašanje Korisnika u vezi sa upotrebom fiksnih telefonskih usluga, te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o neuobičajenom i iznenadnom povećanju troškova korištenja fiksnih telefonskih usluga tokom svakog pojedinačnog obračunskog perioda.

(2) U slučaju opravdane sumnje da se vrši zloupotreba u korištenju fiksnih telefonskih usluga Miss.net će upozoriti Korisnika na primjeren način, a Korisniku može po upozorenju obustaviti pružanje određene usluge, ovisno o tehničkim mogućnostima za to.

(3) Miss.net zadržava pravo da, radi smanjenja rizika od neovlaštenog korištenja usluga i mogućeg nastanka štete Korisniku i/ili Miss.net-u, te u cilju umanjavanja budućeg duga, privremeno isključi uslugu. U slučaju privremenog isključenja po prethodnom upozorenju, a u cilju zaštite od prekomjerne potrošnje, zloupotrebe i prijave u mreži, Miss.net može usloviti ponovno uključanje usluge prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja realizovana a nedospjela potraživanja za tekući obračunski period.

(5) Miss.net zadržava pravo da preduzme sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima u slučaju prekomjernog korištenja usluga, odnosno u slučaju zloupotrebe mreže, a radi očuvanja sigurnosti i cjelovitosti elektronske komunikacijske mreže Miss.net-a, te održavanja kvaliteta i dostupnosti usluga svim korisnicima.

10. OSTALA PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA I Miss.net-a

10.1 Objavljivanje Opštih uslova i Cjenovnika, komuniciranje Miss.net-a sa Korisnicima

Član 33.

(1) Miss.net u skladu sa odredbama člana 20. Zakona o komunikacijama, članom 10., 11. i 13. Pravila 97/2024 dostavlja Agenciji za komunikacije ove Opšte uslove poslovanja i Cjenovnik prije što iste objavi na svojoj internet-stranici na vidljivom i lako dostupnom mjestu. Iste dokumente Miss.net će učiniti dostupnim na svojim prodajnim mjestima te na web stranici www.missnet.ba.

(2) Račune za Usluge Miss.net šalje Korisnicima prije dospijeca. Korisnik koji nije zaprimio račun ili ne posjeduje račun iz bilo kojeg razloga, dužan da zatraži račun ako ga nije zaprimio na vrijeme.

(3) Obavijesti koje se odnose na sve Korisnike, a važne su za ostvarivanje prava Korisnika Miss.net će objaviti na svojoj web stranici i na info kanalu kablovske distributivne mreže (dalje u tekstu: IK), uz obavještenje Korisnicima na način propisan odredbama člana 10.2. ovih Opštih uslova poslovanja.

(4) Opomene i obavijesti koje se ne tiču svih već samo pojedinih Korisnika Miss.net će slati tim Korisnicima običnom poštom.

(5) Miss.net će prilikom zasnivanja korisničkog odnosa Korisnika upoznati sa postojanjem IK i web stranice Miss.net-a, na kojima će se redovno objavljivati adrese, brojevi telefona i drugi kontakti putem kojih Korisnici mogu neposredno komunicirati s Miss.net-om.

(6) U slučaju promjene poreznih propisa i povećanja stope primjenjivih poreza, Miss.net ima pravo odgovarajuće uskladiti cijene svojih Usluga.

(7) Korisnik ima pravo da Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH podnese prigovor na sadržaje koje je distribuisao Miss.net a koje se odnose na sadržaje sa detaljnim prikazima seksualnih aktivnosti, pornografske sadržaje bez tehničke zaštite i sl..

10.2 Način informisanja Korisnika o izmjenama cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga

Član 34.

(1) Miss.net je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjene na snagu, na jasan i razumljiv način, obavijestiti Korisnika o promjeni cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za Korisnika na kojeg se izmjene odnose, kao i o pravu Korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravu na povrat neiskorištenog, a od strane Krajnjeg korisnika uplaćenog novčanog iznosa.

(2) U slučaju da je izmjena cijena posljedica regulatornih obaveza, izmjene veleprodajne cijene na koje Miss.net nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, Korisnik nema pravo na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa.

(3) Miss.net je dužan, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, objaviti obavještenje o izmjenama cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga na posebnoj podstranici, kojoj se pristupa direktno sa Internet stranice, a koja mora biti imenovana na način da naziv kartice pokazuje da je namijenjena za objavu izmjena cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga. Obavještenje o izmjenama cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su isključivo u korist Korisnika i o uvođenju novih usluga/tarifnih paketa/tarifnih opcija Miss.net je obavezan objaviti na način naveden u ovom članu na dan početka primjene.

(4) Miss.net je dužan, u roku iz člana 10.2, stav (1) ovih Opštih uslova, Korisniku poslati obavještenje na jedan od sljedećih načina:

- elektronskom poštom, ukoliko ima adresu elektronske pošte; ili
- SMS porukom kojom će ga obavijestiti o promjenama uslova i cijena i istovremeno omogućiti direktnu elektronsku poveznicu na web stranicu www.miss.net.ba ; ili
- putem korisničkog portala, ako je krajnji korisnik registrirani korisnik takvog portala; ili
- putem mobilne ili slične aplikacije, (viber i sl.).

(5) U slučaju da Miss.net nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od načina iz prethodnog člana, dužan je Krajnjem korisniku dostaviti pisano obavještenje na adresu na koju se Korisniku dostavlja račun. Obavještenje može biti dostavljena zajedno s računom za izvršene usluge. Ako Miss.net Korisniku dostavlja račun putem elektronske pošte, obavještenje mora biti dostavljeno odvojeno od računa i bez drugog sadržaja.

(6) Korisnik je dužan, prilikom potpisivanja ugovora, odabrati način na koji će primati obavještenja o promjeni cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za krajnjeg korisnika.

(7) Pored obavještenja o promjeni cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za krajnjeg korisnika, Miss.net će Korisnika obavještavati na način koji Korisnik odabere u skladu sa prethodnim članom i u sljedećim slučajevima:

- Dostavljanje obavještenja o isteku obaveznog perioda trajanja na koji je korisnički ugovor

zaključen;

- Dostavljanje obavještenja o promjeni korisničkog broja zbog izmjene Plana brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini;
- Dostavljanje obavještenja o ukidanja usluge, odnosno paketa usluga ili drugih dodatnih usluga;
- Dostavljanje obavještenja o mogućnostima zabrane poziva koje su im dostupne, a posebno o mogućnostima navedenim u Pravilu 97/2024;
- Dostavljati opomene za Krajnjeg korisnika u slučaju slanja neželjenih i štetnih porukama od strane Krajnjih korisnika, ili ga obavijestiti da mu je iz istog razloga privremeno onemogućeno korištenje usluge, u zavisnosti os stepena povrede.

(8) Miss.net će sve postojeće Korisnike koje ima na dan stupanja na snagu ovih Opših uslova pozvati da se izjasne na koji od načina, propisanih ovim članom Opštih uslova, žele primati obavještenja o promjenama uslova i cijena i istovremeno ih upozoriti da će se, ukoliko se ne izjasne, obavještenje dostavljati na jedan od prethodno navedenih načina ovih Opštih uslova poslovanja, koje će u pozivu biti jasno navedeno.

10.3 Vlasništvo

Član 35.

(1) Vlasnik nekretnine stiče pravo vlasništva Fizičkog priključka, a MISS.NET mrežne terminalne opreme, koje je MISS.NET postavila u toj nekretnini (stanu) ako nije drugačije ugovoreno.

(2) MISS.NET zadržava pravo vlasništva na vodovima i drugim instalacijama kablovske distributivne mreže koju je postavio u zajedničkim prostorijama i zemljištu suvlasničke nekretnine, odnosno, zgrade čiji posebni dijelovi su u etažnom vlasništvu. Ako u slučajevima iz stava 1. ovoga člana cijena instalacije nije plaćena unaprijed, MISS.NET zadržava pravo vlasništva izvedenog Fizičkog priključka do plaćanja pune cijene priključenja.

(3) MISS.NET može angažirati drugog izvođača koji će za račun MISS.NET-a izvesti, odnosno, postaviti priključke, vodove i instalacije.

10.4 Lični podaci Korisnika

Član 36.

) Miss.net će prikupljati, obrađivati i čuvati lične i identifikacijske podatke o svojim Korisnicima. Miss.net će sve podatke o Korisniku čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim stranama (bez odobrenja Korisnika) te će iste upotrebljavati samo za vlastite potrebe i pohranjivati ih u vlastitim računarskim bazama i na drugi način, radi pružanja Usluga.

(2) Miss.net zadržava pravo obavještavati svoje Korisnike raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Korisnik može takvo obavještavanje zabraniti.

(3) Miss.net će preduzeti sve potrebne mjere kako bi se spriječila povreda privatnosti korisnika ili sadržaja telekomunikacije a korisnik je i sam dužan voditi računa o tome.

(4) U slučaju da od strane drugog lica dođe do zloupotrebe podataka korisnika ili sadržaja telekomunikacije, korisnik je obavezan, u najkraćem mogućem roku, izvršiti prijavu nadležnim organima.

(5) Miss.net prilikom pružanja ugovorenih usluga poštuje sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje privatnosti komunikacija, ali u smislu vlasništva VOIP tehnologije ne garantuje privatnost i sigurnost komunikacija koje bi bile veće od uobičajene u PSTN mreži.

Miss.net se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, bez prethodnog dopuštenja, neće razotkriti nikakve podatke, privatne ili druge, trećim licima, osim ako bi to bilo potrebno u slučaju važećih zakona i propisa BiH.

(6) Miss.net objavljuje u telefonskom imeniku prezime i ime, odnosno firmu korisnika ili njegovu organizacijsku jedinicu, broj telefona i adrese onih korisnika koji se tome ne protive. U telefonskom imeniku se na osnovu zahtjeva može objaviti i djelatnost, akademski, naučni ili stručni naziv naručioca. Podaci se objavljuju i u narednim izdanjima telefonskog imenika, osim u slučaju kada se korisnik pismeno izjasni da ne želi daljnje objavljivanje.

(7) Odredbe ovog člana ne odnose se na aktivnosti koje se odnose na javnu bezbjednost, odbranu, državnu odbranu, te aktivnosti države u oblasti krivičnog prava.

11. ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Član 37.

(1) Miss.net nije obavezan postavljati uređaje radi zaštite korisničke terminalne opreme od **udara groma**, električne struje ili drugih vanjskih uticaja, koji nisu posljedica rada kablovske distributivne mreže. Korisnik je sam odgovoran za pravilnu zaštitu i čuvanje svojih uređaja od pražnjenja usljed vremenskih nepogoda (udar groma i sl.). Miss.net nije odgovoran za štetu koju Korisnik pretrpi zbog takvih ili sličnih vanjskih uticaja, ili zbog uticaja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme koju je drugi Korisnik ili treća osoba neovlašteno priključio na Fizički priključak ili drugih štetnih uticaja na rad mreže uzrokovanih od strane trećih osoba. Korisnik je sam dužan osigurati pravilnu instalaciju računarskog programa za zaštitu od prevara na Internetu na vlastitom računaru.

(2) Miss.net ne odgovara za štetu koju Korisnik pretrpi zbog prestanka funkcioniranja ili nepravilnog funkcioniranja kablovske distributivne mreže, osim ako je do poremećaja u funkcioniranju mreže došlo zbog grube nepažnje ili namjere Miss.net-a.

(3) Korisnik je saglasan da postoji mogućnost da Usluga neće uvijek biti dostupna i da Miss.net ne odgovara za nastalu štetu. Internet je međunarodna računarska mreža koju Miss.net ne kontrolira, već je na nju samo povezana te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluga koje nisu pod kontrolom Miss.net-a

(4) Ugovorne strane su sporazumne da Miss.net ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja pristupa internetu ili kvara na opremi u vlasništvu Miss.net-a.

(5) Korisnik je odgovoran Miss.net-u za štetu koja nastane zbog priključenja ili korištenja neispravne ili nedopuštene terminalne opreme. Miss.net ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koja bi eventualno nastala privremenim ili trajnim prekidom korisničkog odnosa zbog neplaćanja dospjelih računa ili kršenja Opštih uslova.

12. RJEŠAVANJE SPOROVA

Član 38.

) Korisnik može Miss.net-u podnijeti prigovor na iznos kojim je zadužen za obavljenju Uslugu, prigovor na kvalitet obavljenju Usluge te zbog povrede odredbi pretplatničkog ugovora.

(2) Prigovori na kvalitet pruženih Usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje Usluga podnose se Sektoru za tehničku podršku i odnose sa korisnicima Miss.net-a, na adresu navedenu u zaglavlju ovih Opštih uslova, u pisanom obliku, vlastoručno potpisani, kao i putem elektronske pošte (info@miss.net.ba) i to u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja Usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitet, odnosno 30 (trideset) dana od dana dospijeca osporavanog računa za korištene Usluge. Korisnik isključivo sam plaća sve provizije i troškove ustanova kod kojih obavlja plaćanje računa.

(3) Miss.net će Korisniku na svojim prodajnim mjestima i info pultovima omogućiti pribavljanje obrasca za podnošenje prigovora.

(4) Sektor za tehničku podršku i odnose sa korisnicima Miss.net-a će u prvom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 8 (osam) dana od dana podnošenja prigovora. Prigovor kojeg podnosi Korisnik mora navesti činjenice i dokaze na kojima se temelji.

(5) Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odlukom Sektora za tehničku podršku i odnose sa korisnicima Miss.net-a, može se obratiti Komisiji za žalbe Miss.net-a, koja će u drugom stepenu provesti postupak utvrđivanja osnovanosti prigovora te o tome u pisanom obliku izvijestiti podnosioca prigovora u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.

(6) U slučaju spora između Korisnika i Miss.net-a, a po pitanju rješenja na prigovor po pitanju kvalitete pruženih usluga ili iznosa zaduženja, nakon provedenog postupka u skladu sa prethodnim stavovima, Korisnik prije podnošenja tužbe nadležnom sudu može podnijeti žalbu Ombudsmenu za zaštitu potrošača u BiH u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora od strane Komisije za žalbe. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije u vezi sa pravom koje mu pripada po osnovu pružanja javne telekomunikacijske usluge, ukoliko je bio u pretplatničkom odnosu ili mu je odbijen zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa, ili je isti suspendovan ili okončan od strane Miss.net-a. Agencija je nadležna za rješavanje pitanja proizašlih iz povreda Zakona o komunikacijama, pravila i drugih propisa RAK-a.

(7) U slučaju podnošenja žalbe Ombudsmenu, Miss.net se obavezuje stati sa svim postupcima prema Korisniku do okončanja spora. O pokretanju žalbe, Miss.net će biti obaviješten ili od strane Korisnika ili Ombudsmena.

(8) Korisnik koji je podnio prigovor na kvalitet pružene Usluge ima pravo tražiti od Miss.net-a naknadu štete samo ukoliko se od strane Miss.net-a ili pravosnažnom odlukom suda ili drugog nadležnog tijela utvrdi da je nivo kvaliteta pružene Usluge niži od propisanog, osim ako je niži kvalitet usluge uzrokovan višom silom, neispravnom terminalnom opremom Korisnika ili njezinim nepravilnim korištenjem.

(9) Ako je Miss.net obustavio pružanje Usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku, ponovno će bez naplaćivanja naknade za aktivaciju usluge započeti i nastaviti pružati uslugu Korisniku do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(10) Ako zbog propuštanja Korisnika identifikacijski podaci o Korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, Miss.net će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Korisnik predoči tačne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun.

(11) Ako Korisnik koristi Usluge neuobičajeno puno u smislu pojedinačnih poziva te u odnosu na uobičajenu potrošnju u poređenju sa prosječnim mjesečnim korištenjem tako da u 10 (deset) dana njegova potrošnja premaši njegovu prosječnu mjesečnu potrošnju, Miss.net ga ima pravo privremeno isključiti i zahtijevati da korisnik odmah izvrši uplatu za do tada učinjen promet. Po uplati, Miss.net će Korisniku ponovo uključiti Uslugu.

(12) Miss.net ima pravo za pojedine Korisnike uvesti ograničenje troškova (limit po korisniku) radi umanjenja budućeg duga ako postoji osnovana sumnja da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene Usluge ili da su ispunjeni razlozi odbijanje Zahtjeva.

(13) Ako Korisnik osporava račun Miss.net-a u bilo kojem sudskom ili vansudskom postupku, a uredno i nadalje podmiruje sve sljedeće neosporne račune, Miss.net neće Korisniku obustaviti pružanje Usluge do okončanja sudskog ili vansudskog postupka.

(14) Miss.net će nastojati sve sporove s Korisnicima ili podnositeljima zahtjeva za priključenje riješiti mirno, sporazumom, izvan suda. Osim suda opće mjesne nadležnosti, za rješavanje sporova između Miss.net-a i Korisnika mjesno je nadležan i sud mjesno nadležan po mjestu u kojem se nalazi stan ili drugi prostor u kojem je izveden Fizički priključak.

(15) Za sve sporove koji bi mogli proizaći iz zaključenih ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, Miss.net i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako ugovorne strane sporove ne uspiju riješiti mirnim putem ugovaraju nadležnost suda u mjestu zaključenja ugovora, odnosno isti su suglasni da se sporovi mogu rješavati i na ugovoru navedenim arbitražama prema obostranom pristanku ugovornih strana.

12.1 Neispravna usluga

Član 39.

(1) Ako je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili je izvršen pogrešan obračun naknade za pruženu uslugu, Miss.net, na zahtjev i po izboru korisnika usluge, dužan je: a) razmotriti prigovor ili reklamaciju; b) ako je primjenjivo, uslugu ponovo obaviti, odnosno dovršiti; c) umanjiti račun za plaćanje usluge zbog slabijeg kvaliteta; d) izvršiti tačan obračun naknade za uslugu te po potrebi umanjiti račun za plaćanje usluge.

(2) Korisnik je dužan koristiti Usluge uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava Miss.net, vlasnika programa ili trećih osoba. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Korisniku.

(3) Korisnik će biti odgovaran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva Miss.net-a, vlasnika programa ili trećih osoba, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje.

13. SMETNJE, TEHNIČKE I OPERATIVNE MOGUĆNOSTI Miss.net MREŽE

Član 40.

(1) Miss.net se obavezuje otkloniti sve smetnje u radu te se obavezuje ispunjavati uredno svoje obveze. Sve smetnje ili kvarove Korisnik je dužan prijaviti na broj tel: 037/961-000 i/ili 063/295-010 Bihać, 063/295-008 Cazin, 063/295-009 Bosanska Krupa.

(2) Prijavljene smetnje kod korisnika usluga Miss.net se obavezuje otkloniti u roku od 24 h, što se odnosi i na manje kvarove (na mreži, opremi i sl.) a u slučaju većih kvarova u najkraćem mogućem roku, u zavisnosti od vrste kvara, potrebne opreme, ljudstva i drugih okolnosti.

(3) Miss.net ne odgovara za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog nepružanja, nekvalitetnog ili nepravodobnog pružanja Usluga.

14. ZAŠTITA MALOLJETNIH LICA

Član 41.

(1) Miss.net će, u cilju zaštite maloljetnika, prilikom isporuke usluga televizijskih programskih paketa ograničiti pristup kodiranjem programskim sadržaja koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju maloljetnika i na taj način omogućiti roditeljsko zaključavanje sadržaja (parental

lock) koji onemogućuje gledanje programa neprimjerenih maloljetnim osobama, ako je tehnički moguće.

(2) U svrhu identifikacije Miss.net može zatražiti da korisnik predoči broj svoje lične karte, matični broj i mjesto izdavanja.

15. TAJNOST TELEKOMUNIKACIJE

Član 42.

Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

16. POLITIKA PRIVATNOSTI

Član 43.

(1) Ova politika se primjenjuje na transfer informacija na osnovu kojih je utvrđen ili se može utvrditi identitet osobe (lični podaci) a koje Miss.net primi u bilo kojem formatu kroz svoje usluge.

(2) Miss.net će sve podatke o svojim korisnicima čuvati u tajnosti i neće ih ustupati trećim licima (bez odobrenja korisnika).

(3) Prikupljeni podaci će se, u skladu sa zakonom i Opštim uslovima poslovanja, obrađivati na zakonit i pravedan način i koristiti samo u svrhu za koju su uzeti od korisnika ili za koju je korisnik dao ovlaštenje.

(4) Miss.net će prilikom pružanja ugovorenih usluga poštovati sve relevantne zakone Bosne i Hercegovine koji se odnose na područje zaštite privatnosti i zaštite ličnih podataka. Miss.net se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, neće razotkriti lične podatke trećim osobama, ako to nije u skladu sa važećim zakonima i propisima u Bosni i Hercegovini.

(5) Korisnik je obavezan odmah obavijestiti Miss.net o svakoj promjeni njegovih ličnih podataka bez odgađanja, te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obaveze. Ako Korisnik ne obavijesti Miss.net o promjeni ličnih podataka, te ako zbog takvog propusta obavijesti, računi i opomene za plaćanje od strane Miss.net-a ili druga pismena obavještenja ne mogu biti dostavljena Korisniku, smatrat će se da je dostava valjano izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će Miss.net upućivati na posljednju adresu koju je Korisnik naveo.

(6) Miss.net će obrađivati podatke o saobraćaju krajnjih korisnika isključivo u skladu s važećim propisima, a posebno u svrhu izrade računa za usluge ili međupovezivanje. Miss.net će za potrebe izrade računa za usluge ili međupovezivanje, naplate potraživanja, obrađivati sljedeće kategorije podataka o saobraćaju: - broj pozivaoca i pozvanog broja, datum i vrijeme početka i završetka komunikacije, trajanje poziva i količina prenesenih podataka, tehnički identifikatori, podaci o korištenim tarifama, opcijama i količini ostvarenog saobraćaja.

(7) Miss.net će neophodne podatke o saobraćaju radi izrade računa za usluge ili međupovezivanje, čuvati do isteka roka za podnošenje reklamacije na račun, odnosno najduže 12 mjeseci, osim ako je pokrenut postupak naplate potraživanja ili reklamacije, kada se podaci čuvaju do njegovog okončanja.

(8) Korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za ostvarivanje svojih prava u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, br. 12/25).

16.1 Bezbjednost podataka

Član 44.

(1) Miss.net koristi certificirane tehnologije koje obezbjeđuju privatnost korisnika i drugih lica na način da su obezbjeđeni integritet i povjerljivost podataka, kao i fizička i logička sigurnost mreže i usluga. Predviđene su elektronske i upravne procedure kako bi se zaštitili i obezbjedili lični podaci koji se obrađuju.

(2) U slučaju eventualnog otkrivanja podataka Miss.net će preduzeti razumne korake kako bi se ograničilo i ispravilo otkrivanje podataka.

16.2 Nadzor/Primjena

Član 45.

(1) Miss.net će u skladu sa zakonom i svojim aktima odrediti odgovornu osobu (kontrolora) koja će vršiti nadzor nad provođenjem zaštite ličnih podataka.

(2) Kontrolor će vršiti provjeru vjerodostojnosti i tačnosti ličnih podataka te u skladu sa propisima vršiti nadzor nad načinom i svrhom upotrebe istih. Kontrolor je dužan upoznati ostale zaposlenike o načinu i obavezi zaštite ličnih podataka korisnika usluga.

(3) Kontrolor je dostupan svim zaposlenicima, korisnicima, poslovnim partnerima i svim drugim koji mogu imati pitanja u vezi ove tematike ili uticati na bezbjednost podataka. Kontrolor je dužan na odgovarajući način upoznati korisnika usluge o tome koje vrste tehničkih mjera može sam zakonito primjeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj usluge.

(4) Miss.net će preko odgovorne osobe (kontrolora) pružiti adekvatne informacije korisniku usluga s ciljem upoznavanja korisnika s mogućnošću povrede privatnosti ili sadržaja usluge. Na isti način će upozoriti korisnika usluge na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije (usluge) do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluga.

17. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

(1) Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve Korisnike Miss.net-a danom objave _____2026. godine.

(2) Ovi Opšti uslovi kao i sve njihove izmjene, će se objaviti na Internet stranici na vidljivom i lako dostupnom mjestu i svim Miss.net ovlaštenim prodajnim mjestima u skladu sa važećim propisima u Bosni i Hercegovini.

(3) Ovi Opšti uslovi donose se radi usklađenja sa Pravilom 97/2024 o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima („Službeni glasnik BiH“, broj 3/25), i u cijelosti zamjenjuju Opšte uslove poslovanja Miss.net-a iz 2013 godine.

(4) Na zahtjev zainteresovanog lica Miss.net će, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uslova poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, Miss.net za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

Bihać: _____

Direktor: _____

