

OPĆI UVJETI PRUŽANJA USLUGA



UVODNE ODREDBE

1. PREDMET

1.1. Općim uvjetima korištenja usluga Adria Net (u daljem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između privrednog društva "Adria Net d.o.o." sa sjedištem u Mostaru, Dr. Ante Starčevića 46 (u daljnjem tekstu: Adria Net), kao davatelja telekomunikacijskih usluga s jedne strane, te pravne ili fizičke osobe (u daljem tekstu: pretplatnik), kao pretplatnika usluga Adria Neta s druge strane, te su sastavljeni sa ciljem unaprjeđenja kvalitete servisa i usluga, definiranja pravila korištenja usluga, kao i zaštite pretplatnika usluga Adria Net.

1.2. Adria Net i pretplatnici su dužni pridržavati se pravila koja su definirana Općim uvjetima.

1.3. Adria Net pruža slijedeće usluge na koje se odnose ovi Opći uvjeti: usluge pristupa Internetu.

1.4. Opći uvjeti korištenja usluga Adria Net sastavni su dio pretplatničkog ugovora (u daljem tekstu: pretplatnički ugovor) koji uređuje ukupne međusobne odnose između pretplatnika i Adria Neta (u daljem tekstu: pretplatnički odnos).

Pretplatnički ugovor, pored Općih uvjeta, može imati i pripadajuće Aneксе i/ili Priloge, koji također čine sastavni dio pretplatničkog ugovora.

1.5. Predmet ovih Općih uvjeta je i sva oprema koju u sklopu pružanja usluga Adria Net isporučuje i ugrađuje kod pretplatnika (u daljem tekstu: oprema).

1.6. Na sve međusobne odnose između Adria Neta i pretplatnika koji nisu definirani ovim Općim uvjetima i pretplatničkim ugovorom, kao i pripadajućim Aneksima i Prilozima, primjenjivat će se važeći propisi.

USLUGE ADRIA NETA

2. INTERNET BAZIRANE USLUGE

Usluga Internet koju Pretplatnik odabere podrazumijeva korištenje bežičnog Interneta (korištenje izabranog Internet postpaid ili prepaid paketa u skladu sa Cjenikom).

Ova usluga bazirana je na plaćanju mjesečne naknade.

Pretplatnik se opredjeljuje za željenu opciju Internet paketa u skladu sa Cjenikom. Također, Pretplatnik na korištenje dobiva modem u skladu sa Cjenikom.

2.1. Pod Internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje Adria Net nudi na tržištu pravnim i fizičkim licima, uključujući i Internet klubove.

2.2. Adria Net kao mrežni operater i davatelj internet baziranih usluga pruža internet bazirane usluge svim zainteresiranim pravnim i fizičkim licima gdje pravne pretpostavke i tehnički uvjeti to dozvoljavaju.

2.3. Paketi usluga namijenjeni pretplatnicima i njihove cijene dostupni su putem internet stranice www.Adria.Net.ba, u sjedištu i naplatnim mjestima Adria Neta. Usluge su dostupne na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način. U slučaju izmjene ili ukidanja usluge, odnosno paketa usluge ili drugih dodatnih usluga, Adria Net će obavijestiti korisnike usluge pismenim ili elektronskim putem,



uključujući i SMS, najmanje 30 dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja, te im ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu ukoliko je to primjenjivo.

2.4. Za sve pakete namijenjene Pretplatnicima fizičkim osobama, koji omogućavaju Internet pristup, maksimalna količina prometa koju je moguće generirati u dolasku ili odlasku tijekom jednog obračunskog perioda je 1TB.

2.5. Adria Net pretplatniku omogućava korištenje internet usluga, što podrazumijeva neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koje se nude na Internetu, osim sadržaja ili usluga čije bi korištenje zasnovalo izričitu protupravnost ili krivično djelo.

2.6. Adria Net se obavezuje da će korisniku pružiti odabrane usluge iz svoje ponude u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta suglasno važećim propisima i obvezama predviđenim odobrenjem za pružanje usluga od ovlaštenog organa.

Adria Net će izvršiti priključenje korisnika na mrežu najkasnije 7 dana po sklapanju ugovora, ukoliko na lokaciji korisnika postoje tehnički uvjeti za pružanje usluga.

Pretplatnik je u mogućnosti birati vrstu usluge, odnosno paket, ovisno o trenutno ponuđenim paketima. Adria Net će održavati infrastrukturu kojom se vrši pružanje Internet baziranih usluga u skladu sa važećim standardima za ovu oblast.

Eventualni prekidi na mreži biti će otklonjeni u što je moguće kraćem roku.

Adria Net zadržava pravo da zbog radova na infrastrukturi privremeno obustavi pružanje usluga u cijelosti ili djelomično, a u slučaju vanrednih situacija može i bez prethodne najave u bilo kojem trenutku obustaviti pružanje usluga.

Adria Net daje svoju opremu na korištenje pretplatniku sa pravom zadržavanja vlasništva nad istom.

2.7. Neprihvatljivim ili nedozvoljenim načinom korištenja Internet baziranih usluga smatraju se aktivnosti u koje spadaju, ali se ne ograničavaju, na sljedeće kategorije:

a) Nezakoniti sadržaj - korištenje Internet baziranih usluga za prijenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) da se, namjerno ili nenamjerno, krši bilo koji primjenjivi lokalni, nacionalni ili međunarodni zakon, ili bilo koje pravilo ili propis koji su doneseni na temelju istih;

b) Zloupotreba maloljetnika - korištenje Internet baziranih usluga na štetu ili pokušaj nanošenja štete maloljetnicima, kao i korištenje Internet baziranih usluga za primanje, distribuiranje, iznuđivanje ili promoviranje dječje pornografije;

c) Prijetnje - korištenje Internet baziranih usluga za prijenos bilo kakvog materijala (putem e- maila, uploada i sl.) za prijetnju ili poticanje tjelesnih ozljeda ili uništavanje imovine;

d) Uznemiravanje – korištenje Internet baziranih usluga za prijenos bilo kakvog materijala (putem e-maila, uploada i sl.) koji uznemirava druge osobe, pravne ili fizičke;

e) Prevara - korištenje Internet baziranih usluga za slanje lažnih ponuda za prodaju ili kupovinu proizvoda, stvari ili usluga ili unaprjeđenje i korištenje svih vrsta finansijskih prevara, kao što su, ali neograničeno, aktivnosti : "Piramidalna shema", "Ponzi shema", "Lančana pisma" i slično;

f) Krivotvorenje ili lažno predstavljanje - dodavanje, uklanjanje ili mijenjanje informacija u headeru IP paketa sa ciljem prevare, kao i lažno predstavljanje pomoću krivotvorenih zaglavlja ili drugih identificirajućih podataka;



- g) Neistinito oglašavanje - objavljivanje ili prenošenje promotivnih i reklamnih e-mailova koji sadrže neistinite informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje. Pretplatnik se slaže da drugim pretplatnicima, pretplatnicima i ostalim pretplatnicima Interneta neće slati ili prenositi reklamne ili promotivne e-mailove bez njihovog pristanka ili traženja, te da ih neće objavljivati na mjestima koja za takve materijale nisu predviđena;
- h) Neovlašteni pristup - korištenje Internet baziranih usluga Adria Net-a za pristup ili pokušaj pristupa računima drugih pretplatnik a, probijanje ili pokušaj probijanja sigurnosnih mjera Adria Neta ili drugih računarskih programa ili hardvera, elektronsko - komunikacijskih sustava i telekomunikacijskih sustava, bez obzira da li takva radnja rezultira gubitkom podataka ili ne;
- i) Prikupljanje osobnih podataka - korištenje Internet baziranih usluga za prikupljanje, ili pokušaj prikupljanja osobnih podataka o trećim osobama, bez njihovog znanja ili pristanka;
- j) Preprodaja Internet baziranih usluga - preprodaja Internet baziranih usluga bez ovlaštenja Adria Neta drugim fizičkim ili pravnim licima;
- k) Aktivnosti koje izazivaju poremećaje u radu mreže - korištenje Internet baziranih usluga za bilo kakvu aktivnost koja nepovoljno utječe na sposobnost drugih pretplatnik a za korištenje Internet baziranih usluga Adria Net-a. To uključuje "denial of service" (DoS) napade na mrežu drugog davatelja Internet baziranih usluga ili pojedinačnog pretplatnika. Ometanje drugih pretplatnika mreže, mrežne usluge ili mrežne opreme je zabranjeno. Svaki pretplatnik je dužan osigurati da vlastita mreža bude konfigurirana na siguran način. Pretplatnik ne smije dopustiti drugim osobama da koriste njegovu mrežu za ilegalne ili neprimjerene radnje, niti da mreža bude konfigurirana na takav način da trećoj osobi daje mogućnost korištenja u nezakonite svrhe;
- l) Višestruke prijave - usluge Internet pristupa su namijenjene za povremeno, aktivno korištenje e-pošte, interesnih grupa, prijenos datoteka, Internet chat, igre i pregledavanje World Wide Weba, te ostale srodne aktivnosti. Korisnici mogu koristiti uslugu pristupa Internetu sve dok aktivno koriste tu vezu za gore navedene aktivnosti i u lične svrhe. Korisnici ne smiju dijeliti svoj pretplatnički račun sa drugim osobama u cilju pokušaja ostvarivanja višestrukih prijava na sustav;
- m) Generiranje prekomjerne količine prometa - za sve Internet bazirane servise Adria Neta definirana je maksimalna količina odlaznog i dolaznog prometa zbirno, iskazana u GB, koju je moguće generirati tijekom jednog obračunskog perioda sa jedinstvenim osobnim računom.
- Ukoliko pretplatnik prekorači definiranu količinu mjesečnog prometa, to će se smatrati kršenjem ovih odredbi, te Adria Net zadržava pravo da pretplatniku otkáže ugovor, umanjí pristupnu brzinu odnosno da ponudi pretplatniku korištenje servisa koji više odgovara njegovim potrebama. Količina prometa koju je moguće generirati je objavljena na web portalu www.Adria.Net.ba te je podložna izmjenama, uz prethodnu najavu. Aktivnosti koje mogu uzrokovati generiranje prevelike količine prometa su, ali ne i ograničeno: konstantni download velikih količina podataka, intenzivno korištenje peer-to-peer aplikacija, intenzivno korištenje download servisa, preprodaja Internet pristupa drugim osobama i slično;
- n) Preusmjeravanje Internet prometa - korištenje Internet baziranih usluga za preusmjeravanje prometa ka nepoznatim trećim osobama ili kao izvor za generiranje napada, ubacivanje malicioznog koda, ili drugih usluga slanjem prometa ka nepoznatim trećim osobama.
- 2.8. Adria Net može poduzeti jednu ili više od sljedećih mjera kao odgovor na neprihvatljivo ili nedozvoljeno korištenje Internet baziranih usluga:
- Izdavanje upozorenja: pismeno ili usmeno;



- Obustava pružanja Internet baziranih usluga na određeno vrijeme dok se ispitaju neprihvatljive ili nedozvoljene radnje;
- Umanjivanje funkcionalnosti usluge; Ukidanje pretplatničkog računa;
- Podnošenje prijave kod nadležnih institucija za navedeni prekršaj i / ili pokretanje postupka za naplatu štete, ako je ista nastala neprihvatljivim ili nedozvoljenim korištenjem.

2.9. Adria Net je dužna da na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup Internet adresama za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni ili nezakoniti, a posebno ukoliko se tim sadržajima širi dječja pornografija i slični štetni sadržaji, omogućava nezakonito on-line kockanje, šire kompjuterski virusi ili opasni programi, nezakonito pribavljaju lični podaci, ugrožava opća sigurnost, javni red i mir, omogućava protupravna uporaba kompjuterskih programa i aplikacija, kao i druge opasnosti po sigurno korištenje Interneta.

2.10. Adria Net prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama isključivo pod uvjetima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

U skladu s tim Adria Net upozorava Pretplatnike o mogućnostima zakonitog presretanja telekomunikacija.

2.11. Pretplatnik ima neograničen pristup drugom korisniku ovih usluga putem e-maila, socijalnih mreža ili nekog drugog vida on-line komunikacije.

2.12. Adria Net će omogućiti pretplatniku po razumnoj cijeni koja ne prelazi uobičajenu cijenu jedne personalizirane email adrese u međunarodnoj ponudi, korištenje email adrese koja ne ovisi od bilo kog drugog paketa usluga za koje Pretplatnik i Adria Net imaju zasnovan pretplatnički odnos.

2.13. Pretplatnik koji je sa Adria Netom zaključio pretplatnički ugovor o korištenju neke od internet usluga, ima pravo da u slučaju raskida pretplatničkog ugovora nastavi korištenje e-mail adrese koju je po osnovi raskinutog ugovora dobio, o čemu se zaključuje poseban ugovor.

2.14. Cijena pristupa usluzi je jednokratni iznos novca koji se naplaćuje od korisnika kao nadoknada za omogućen pristup na javnu mrežu Adria Net.

Cijena korištenja Internet usluga koja je stavljena raspolaganje korisniku utvrđuje se Cjenikom u vidu pretplate/naknade. Pretplata/naknada se naplaćuje na mjesečnom nivou.

Pretplatnici imaju mogućnost izbora ograničenog i neograničenog Internet prometa ovisno od paketa usluga, Nakon dostizanja dogovorenog limita ostvarenog prometa, Pretplatniku se po želji može izvršiti dopuna dodatnog saobraćaja koji se naplaćuje po važećem Cjeniku.

2.15. U slučaju prestanka pružanja ovih usluga Adria Net će obavijestiti svoje Pretplatnike 60 dana prije nego ova odluka stupi na snagu.

Najava prestanka pružanja usluga će biti objavljena u najmanje jednim dnevnim novinama, te na službenim internetskim stranicama Adria Net-a, kao i elektronskim putem (mailom).

2.16. U slučaju da druga pravna osoba preuzima pružanje usluge pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom ISP-u prema uvjetima tih ugovora.

2.17. Ograničenje usluge može biti u skladu sa Zakonom o komunikacijama, posebnim zakonom i na osnovu odluke nadležnog suda.



2.18. Adria Net je dužna pretplatnicima unaprijed najaviti situaciju o prestanku obavljanja djelatnosti ili drugih statusnih promjena, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma nastanka situacije, što će učiniti najmanje u jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se usluga pruža, na svojoj web stranici i pojedinačno mailom svakom korisniku.

PREPLATNIČKI ODNOS

3. ZASNIVANJE PREPLATNIČKOG ODNOSA

3.1. Pretplatnik je svaka poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja je s Adria Netom sklopila Pretplatnički ugovor i time uspostavila Pretplatnički odnos.

3.2. Prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa Pretplatnik će predložiti svoje identifikacijske isprave, koje Adria Net može smatrati potrebnim radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa, te dati neophodne podatke čiju točnost garantira Pretplatnik.

3.3. Pretplatnik potpisom Pretplatničkog ugovora daje svoju izričitu suglasnost Adria Netu da može koristiti i upisivati njegove osobne podatke za potrebe vlastitih evidencija, a radi nesmetanog pružanja Usluge, obračuna i naplate, rješavanja eventualnih kvarova i reklamacija na pružene Usluge, provjere kvalitete pružene Usluge, u promotivno - marketinške i prodajne svrhe, za nuđenje novih usluga, sastavljanje referentnih lista i slično.

3.4. Adria Net će sve osobne, poslovne i druge podatke do kojih dođe zasnivanjem i trajanjem pretplatničkog odnosa koristiti i čuvati u skladu sa važećim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini, a koji uređuju pitanje zaštite i tajnosti osobnih podataka i čuvanja poslovne tajne.

3.5. Pretplatnik je dužan u pisanom obliku odmah obavijestiti Adria Net o svim promjenama osobnih ili drugih podataka navedenih u Pretplatničkom ugovoru, a najkasnije petnaest (15) dana od dana nastanka promjene. Ukoliko propusti navedeno, Adria Net ne odgovara za eventualno nastale posljedice po Pretplatnika.

3.6. Potpisivanjem Pretplatničkog ugovora Pretplatnik potvrđuje da je upoznat sa njegovim odredbama, kao i odredbama pripadajućih Aneksa, Priloga i Općih uvjeta.

3.7. Primjerak Pretplatničkog ugovora, Općih uvjeta i Cjenik dostupni su Pretplatniku u sjedištu Adria Neta na adresi Dr. Ante Starčevića 46, Mostar, na naplatnim mjestima Adria Neta u Mostaru i putem službene internet stranice www.Adria.Net.ba

3.8. Prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora počinju teći od trenutka potpisa ugovora, a to je posljednji datum kad je ugovor potpisan, ukoliko obje ugovorne strane nisu istovremeno potpisale Pretplatnički ugovor, dok pravo naplate počinje teći od trenutka uspostave Usluge na koju se odnosi Pretplatnički ugovor. Adria Net u pretplatničkom ugovoru definira garantirano vrijeme uspostave usluge, a koje, ako se ispunjavaju svi tehnički i drugi uvjeti, nije duže od sedam (7) radnih dana, računajući od dana primitka zahtjeva Pretplatnika za uspostavu usluge.

3.9. Adria Net zadržava pravo da odbije zaključenje Pretplatničkog ugovora, posebno, ali ne isključivo, iz slijedećih razloga: ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti u skladu sa pravilima struke i općeprihvaćenim standardima; ako je Adria Net već raskinuo Pretplatnički odnos s tim Pretplatnikom zbog povreda ugovornih obaveza od strane Pretplatnika; ako je Pretplatnik maloljetna fizička osoba; ako je protiv Pretplatnika pravne osobe otvoren stečajni ili postupak likvidacije; ako postoji opravdana sumnja da Pretplatnik zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati Usluge koje pruža Adria Net ili ako omogućava zloupotrebu Usluga od strane trećih osoba i slično.



3.10. U slučaju selidbe, Pretplatnik ima mogućnost prijenosa pretplatničkog ugovora na drugu osobu koja živi ili će živjeti u istom objektu koji je priključen na opremu Adria Neta.

3.11. Pretplatnički ugovor između Pretplatnika i Adria Neta prestaje važiti:

- na osnovu pismenog zahtjeva za raskid ili otkaz pretplatničkog ugovora,
- protekom vremena na koji je zaključen, i
- smrću pretplatnika, odnosno pokretanjem stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv pretplatnika.

3.12. Adria Net ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor:

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

4. RAČUNI I UVJETI PLAĆANJA

4.1. Adria Net Pretplatniku ispostavlja mjesečni račun za obavljene usluge i za druge naknade u skladu sa cjenovnikom sa rokom dospijeca navedenim na računu.

4.2. Dužničko povjerilački odnos (DPO) između Adria Net i Pretplatnika u vezi s pruženom/korištenom uslugom nastaje posljednjeg dana obračunskog perioda (posljednjeg dana u mjesecu).

4.3. Račun se u skladu sa zahtjevom Pretplatnika i ponudom Adria Net može ispostavljati u pismenom ili elektronskom obliku.

4.4. Račun za obavljene usluge sadrži sve potrebne podatke koje Pretplatniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna, rok za plaćanje računa, naznaku datuma do kojeg je pretplatnik dužan izvršiti plaćanje duga po prethodnim računima ukoliko isti postoji, uvjete i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke službe za podršku korisnicima.

4.5. Adria Net je dužna ispostaviti Pretplatniku račun za pruženu uslugu u roku od deset dana od dana nastanka dužničko povjerilačkog odnosa.

4.6. Adria Net zadržava pravo na račun za usluge koje su pružene, a koje iz objektivnih razloga nije bilo moguće fakturisati u roku iz prethodnog stava, ispostavi i po isteku roka utvrđenog prethodnim stavom.

4.7. Pretplatnik je dužan platiti u roku od dvadeset i pet dana od dana nastanka dužničko povjerilačkog odnosa.

4.8. Prigovori/reklamacije na iznos računa podnose se Adria Neta u skladu sa poglavljem 7. U suprotnom smatra se da je Pretplatnik prihvatio račun.



- 4.9. Pretplatnik je obvezan da plati ukupan iznos neosporenih dugovanja nastalih za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, uključujući i troškove usluga (čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na računu za naredni obračunski period)
- 4.10. Adria Net će na zahtjev Pretplatnika pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge u završenom obračunskom periodu.
- 4.11. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku Adria Net će dostaviti Pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definiranih u cjenovniku.
- 4.12. U slučaju prigovora na ispostavljeni račun detaljan ispis računa u štampanom obliku Adria Net će Pretplatniku dostaviti bez naknade.
- 4.13. Detaljan ispis računa sadrži sljedeće: tarifni model, korisnički broj, mjesečna pretplata, broj sesija, broj računa te ukupan iznos za uplatu.
- 4.14. Usluge koje se ne naplaćuju ne moraju biti evidentirane na detaljnom ispisu računa.

5. OPREMA

- 5.1. Oprema koju Adria Net prilikom uspostave usluge može ustupiti Pretplatniku na korištenje u vlasništvu je Adria Net i njeno održavanje je u nadležnosti Adria Net za vrijeme trajanja Pretplatničkog ugovora. Pretplatnik je dužan opremu koju je dobio na korištenje, čuvati i koristiti u skladu sa uputama, te s pažnjom dobrog domaćina. U slučaju da Pretplatnik kupi uređaj i uz potpisani ugovor o korištenju usluga Adria Net-a, Adria Net može ograničiti rad termalnog uređaja unutar svoje mreže sve do isteka ugovora.
- 5.2. Ukoliko dođe do otuđenja ili oštećenja uzrokovanih neprimjerenim korištenjem opreme, Pretplatnik se obavezuje Adria Net -u nadoknaditi nastalu štetu.
- 5.3. U slučaju prestanka Pretplatničkog ugovora, iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan Adria Netu vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju.
- 5.4. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost opreme.
- 5.5. Pretplatnik je obvezan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj Opreme, te adekvatno napajanje električnom energijom u skladu sa važećim standardima u Bosni i Hercegovini. Troškove električne energije potrebne za napajanje Opreme u potpunosti plaća Pretplatnik.
- 5.6. Predstavnik Adria Neta, koji vrši priključenje Opreme, izvršiti će pregled neophodnih uvjeta za smještaj iste, kao i provjeru adekvatnosti napajanja električnom energijom.
- 5.7. Smatra se da je Oprema ustupljena na korištenje Pretplatniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcionira i omogućava korištenje usluge u trenutku uspostavljanja usluge na adresi Pretplatnika. Od tog trenutka rizik čuvanja i pravilnog korištenja Opreme preuzima Pretplatnik, dok je njeno redovno održavanje u nadležnosti Adria Net -a sve dok traje Pretplatnički ugovor.
- 5.8. Kod redovnog održavanja Opreme, Pretplatnik je dužan omogućiti Adria Net -u slobodan i nesmetan pristup do prostora za smještaj Opreme, te pristup samoj Opremi. Pretplatnik daje svoju izričitu suglasnost da Adria Net u slučaju potrebe može daljinskim putem pristupiti opremi, ali isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcioniranja i provjere kvalitete Usluge, te drugih radnji koje su neophodne za ispravno funkcioniranje Usluge.



5.9. Adria Net ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na Opremi uslijed: namjerne radnje ili nepažnje Pretplatnika; nepridržavanja uputa o korištenju Opreme od strane Pretplatnika; neosiguravanja odgovarajućih uvjeta za smještaj Opreme od strane Pretplatnika; neispravnih instalacija Pretplatnika; neispravne ili neadekvatne opreme Pretplatnika priključene na Opremu Adria Neta; isključenja ili premještanja Opreme od strane Pretplatnika; pokušajem „popravljanja ili prepravljjanja“ Opreme od strane Pretplatnika ili trećih lica; otuđenja Opreme i slično.

5.10. U slučajevima navedenim u točki 4.9. Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost oštećene ili otuđene opreme Adria Neta.

5.11. Pretplatnik je dužan štetu ili krađu Opreme odmah prijaviti Adria Netu, pismenim putem s vlastoručnim potpisom za fizička, odnosno sa potpisom ovlaštene osobe i ovjerom za pravne osobe (preporučena pošiljka s povratnicom ili fax ili donošenjem pismene obavijesti osobno na adresu Adria Net.

5.12. Adria Net će izvršiti zamjenu oštećene ili otuđene Opreme, te zadržava pravo da Pretplatniku naplati instalaciju i ustupanje zamjenske Opreme, u skladu sa važećim Cjenikom.

5.13. Adria Net nije odgovoran za štetu nastalu uslijed onih nepredvidljivih događaja koje Zakon tretira kao Višu silu, kao što su zemljotres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično.

5.14. Ukoliko Pretplatnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički usklađiva sa sistemom Adria Net. Adria Net nije u obvezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu Pretplatnika, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od Adria Net.

5.15. Oprema koju Adria Net ustupa na korištenje Pretplatnicima u skladu je sa europskim standardima i ima oznaku CE. Ukoliko Pretplatnik, ipak, iz nekog razloga, koristi drugu opremu koja nije u skladu sa europskim standardima i nema oznaku CE, prihvata da je putem ovih Općih uvjeta upoznat da korištenje druge opreme (posebno uređaja proizvedenih za tržište Azije i Amerike) nije dozvoljeno na području Bosne i Hercegovine, te da time može izazvati smetnje, u kojem slučaju Adria Net može poduzeti jednu ili više od sljedećih mjera kao odgovor na nedozvoljeno korištenje opreme za usluge interneta:

- Obustava pružanja usluga na određeno vrijeme dok se ispituju nedozvoljene radnje;
- Trenutni raskid pretplatničkog odnosa.

5.16. Adria Net može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to:

- ako je korisnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem – do 15 dana,
- ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora - do otklanjanja smetnji,
- ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- ako korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, i
- ako korisnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe - do 15 dana.



5.17. Kod privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme Adria Net će omogućiti Pretplatniku pristup uslugama sa drugih lokacija tj. druge terminalne opreme.

5.18. Adria Net je obavezan pretplatniku, na njegov zahtjev, isključiti terminalnu opremu jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje pretplatničkog odnosa. Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtijevanog roka.

5.19. Nakon prestanka mirovanja, a po isteku zahtjeva, Adria Net će ponovo uključiti terminalnu opremu u najkasnijem roku od 7 dana.

6. KVALITETA USLUGA I OGRANIČENJA

6.1. Adria Net garantira da će osiguravati jednaku kvalitetu i pouzdanost usluga kakvu osigurava svim svojim pretplatnicima, sa kojima ima sklopljen ugovor, što podrazumijeva dostupnost usluge 24 sata dnevno.

6.2. Nadzor nad pružanjem usluga i otklanjanje grešaka u njihovom radu obavlja Adria Net tokom 24 sata, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini.

Adria Net će pristupiti otklanjanju grešaka u radu veza odmah po prijemu obavijesti od strane vlastite nadzorne službe.

Adria Net se obavezuje da će izvesti sve aktivnosti koje su neophodne za otklanjanje greške u najkraćem mogućem vremenu.

6.3. Servisni radovi će se najavljivati putem elektronske pošte ili putem sredstava javnog informiranja, i to najmanje 2 radna dana prije vremena planiranog za njihovo poduzimanje. Radovi de se u pravilu obavljati van radnog vremena i tokom noćnih sati.

6.4. U slučajevima hitnih servisnih radova najavljivanje prekida će se obavljati putem Internet stranice Adria Neta.

6.5. Adria Net ne odgovara za kvalitetu usluge u slučaju više sile (elementarne nepogode i sl.), odnosno u slučaju događaja koje nadležni sud priznaje kao višu silu. Adria Net također nije odgovorna za nepravilnosti u radu usluge, koje nastanu kao rezultat neispravnosti instalacija koje nisu u vlasništvu ili direktnoj nadležnosti Adria Neta.

6.6. Adria Net se obavezuje da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti integritet i povjerljivost internet saobraćaja kojeg pretplatnik bude ostvarivao, osim u slučaju naloga nadležnog Suda ili druge ovlaštene institucije.

6.7. Adria Net ne snosi odgovornost za kvalitetu i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku nastala njihovom upotrebom, osim u obimu koji to definira pretplatnički ugovor ili ako je šteta nastala krajnjom nepažnjom i namjerom Adria Neta.

6.8. Adria Net ne snosi odgovornost za eventualne troškove koji nastanu uslijed nepoznavanja načina korištenja i tarifiranja usluge/usluga. Javne telekomunikacijske usluge pružaju se na ispravan način, te po sadržaju i kvaliteti odgovaraju deklariranim i ugovorenim karakteristikama usluge.



7. PRIGOVOR PRETPLATNIKA

- 7.1. Adria Net osigurava telefonsku podršku pretplatnicima usluga, tokom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.
- 7.2. Ukoliko prijavljeni problem nije moguće riješiti telefonskom asistencijom, služba podrške će eskalirati problem po utvrđenoj proceduri.
- 7.3. Adria Net će Pretplatnika putem računa izvijestiti o uvjetima podnošenja prigovora na račun, o rokovima, nazivu i sjedištu, brojevima telefona i telefaksa Službe za podršku, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.
- 7.4. Pretplatnik može uložiti prigovor Službi za podršku pretplatnicima Adria Net -a, svakim radnim danom od 9 do 16 sati osobno, odnosno e-mailom ili faxom 24 sata dnevno.
- 7.5. Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor na kvalitetu pruženih usluga, na povredu ugovornih obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane Adria Net -a i na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu.
- 7.6. Pretplatnik ima pravo obraćanja Regulatornoj agenciji za komunikacije sa pritužbom vezanom za kvalitetu pruženih usluga, u skladu sa posebnim propisima Regulatorne agencije za komunikacije.
- 7.7. Navedeni prigovor se podnosi isključivo u pismenoj formi, uključujući i e-mail, nadležnoj službi Adria Neta i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor.
- 7.8. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana računajući od dana nastanka problema s kvalitetom pruženih usluga, odnosno od dana povrede obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane Adria Neta, odnosno od dana dospijeca računa za pružene usluge. Ukoliko Adria Net utvrdi da korisnik nije u pravu donijeti će pismenu odluku o odbijanju prigovora a najkasnije u roku 15 dana.
- 7.9. O odluci o utemeljenosti prigovora, te o eventualnim mjerama koje će se povodom prigovora poduzeti, Adria Net će pisanim putem izvijestiti Pretplatnika u roku od najviše 7 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora. Ukoliko postoje opravdani razlozi za duži rok razmatranja žalbe, Adria Net će o tome obavijestiti Pretplatnika.
- 7.10. Za vrijeme rješavanja prigovora Adria Net neće Pretplatniku obustaviti korištenje Usluge.
- 7.11. U slučaju da Pretplatnik podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, Pretplatnik se obavezuje da do rješenja prigovora plati dio računa na koji se ne odnosi prigovor. U protivnom, prema Pretplatniku će se primijeniti one mjere koje Adria Net inače primjenjuje kod ne izmirenja obaveza od strane Pretplatnika.
- 7.12. Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave kakvi zahtjevi za naknadu ili povrat iznosa za korištenje Usluga ili neka druga potraživanja na osnovu ugovornog odnosa između Pretplatnika i Adria Net , Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat, a isti će se realizirati ako Adria Net prihvati ova potraživanja, a nakon izvršenih finansijskih, tehničkih i administrativnih provjera, o čemu će pismenim putem ili storniranjem dijela ili cijelog računa obavijestiti Pretplatnika ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.
- 7.13. Ako se utvrdi da je Adria Net izvršio povredu ugovornih obaveza iz Pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje Usluge, Pretplatnik koji je podnio prigovor na način opisan u ovim Općim uvjetima, ima pravo raskinuti Pretplatnički ugovor, te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.
- 7.14. Kada za to postoje uvjeti Pretplatnik može podnijeti i pritužbu Regulatornoj agenciji za komunikacije u skladu s važećim propisima (RAK PRAVILO 61/2012 o vrstama i načinu



rješavanja pritužbi na javne telekomunikacijske usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije)

8. PRIJENOS I PRESELJENJE PRIKLJUČKA

8.1. Pretplatnik može trajno prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu podnošenjem Zahtjeva za prijenos pretplatničkog odnosa za predmetne Usluge. Neophodno je da Zahtjev bude potpisan od strane pretplatnika sa kojeg se prava i obaveze prijenose i pretplatnika na kojeg se ta prava i obaveze prijenose, te da se ispune određeni uvjeti propisani ovim Općim uvjetima.

8.2. Adria Net će izvršiti prijenos pretplatničkog odnosa ako:

- se Pretplatnik na kojeg se vrši prijenos pretplatničkog odnosa nalazi na istoj adresi (mjesto uspostavljanja Usluge) na kojoj je uspostavljena usluga prethodnom Pretplatniku,
- „novi“ Pretplatnik svojom voljom prihvata preuzimanje pretplatničkog odnosa (što potvrđuje činom potpisivanja pretplatničkog ugovora),
- je „stari“ Pretplatnik izmirio sve obaveze po osnovu pretplatničkog ugovora i nema neizmirenih obaveza prema Adria Net -u i
- na strani „novog“ Pretplatnika nema smetnji opisanih u točki 4.9. ovih Općih uvjeta.

8.3. Pretplatnik može pisanim putem zatražiti preseljenje svog priključka i Opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje priključka).

8.4. Adria Net će izvršiti preseljenje priključka ako na novoj lokaciji postoji prisutnost Adria Netane infrastrukture i ako Pretplatnik nema neizmirenih obaveza prema Adria Neta.

8.5. Za preseljenje priključka Adria Net ima pravo Pretplatnik u naplatiti naknadu definiranu ponudom ili važećim Cjenikom Adria Neta.

9. ISKLJUČENJE PRETPLATNIKA

9.1. Adria Net ima pravo onemogućiti korištenje Usluge Pretplatniku (isključenje) zbog neplaćanja ispostavljenih računa.

9.2. Procedura isključenja Pretplatnika fizičkih osoba zbog neplaćanja odvija se po slijedećoj dinamici:

- Ukoliko Pretplatnik ima dva dospjela neplaćena računa Adria Net mu šalje opomenu pred isključenje. Svaki račun ispostavljen Pretplatniku, a koji ima dug po prethodnom računu, ujedno predstavlja i opomenu (što je jasno navedeno na računu), a Pretplatnik potpisivanjem pretplatničkog ugovora daje suglasnost da mu se opomene mogu slati i elektronskim putem;
- Ukoliko Pretplatnik ni u roku ostavljenom u opomeni pred isključenje ne izvrši plaćanje dospjelih obaveza, Adria Net vrši isključenje Pretplatnika zbog neplaćanja i Pretplatnik tada više nema pristup Uslugama Adria Net -a;
- Nakon što Pretplatnik bude isključen zbog neplaćanja, Adria Net će ga u više navrata putem ostavljenih kontakt telefona ili drugim dozvoljenim sredstvima pozivati na izmirenje obaveza i



nastavak korištenja Usluga, ali maksimalno 30 dana računajući od dana kada je Pretplatnik zapao u docnju;

- Ukoliko ni nakon isteka 30 dana iz prethodnog stava Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze prema Adria Net -u, Adria Net može raskinuti Pretplatnički ugovor sa Pretplatnikom, te pristupiti preuzimanju svoje Opreme od Pretplatnika onako kako je definirano ovim Općim uvjetima. Pretplatnik je dužan da Adria Net-u omogući nesmetan i slobodan pristup i preuzimanje Opreme;

- Adria Net zadržava pravo da svim dozvoljenim pravnim sredstvima traži i izvrši naplatu svojih potraživanja prema Pretplatniku sa pripadajućim kamatama, uključujući i protuvrijednost opreme, ukoliko istu Pretplatnik ne vrati Adria Net -u ili je vrati u neispravnom ili nefunkcionalnom stanju.

9.3. Pretplatnik će biti ponovno uključen kada u ostavljenom roku i prije demontaže opreme izvrši izmirenje svih prispjelih, a neizmirenih novčanih obaveza prema Adria Net -u.

9.4. Pretplatnik pravna osoba podliježe proceduri naplate i rokovima, isključenju i raskidanju ugovora na način kako je to definirano Ugovorom o korištenju usluge potpisanim između Pretplatnika pravne osobe i Adria Net-a.

9.5. Adria Net ima pravo naplatiti naknadu za ponovno uključanje Pretplatnika kada je isključen radi neplaćanja, a u skladu sa važećim Cjenikom.

10. RASKID PRETPLATNIČKOG ODNOSA

10.1. Pretplatnik može u bilo kom trenutku raskinuti Pretplatnički ugovor slanjem pismene obavijesti o raskidu pretplatničkog ugovora preporučenom poštom, naslovljenom na važeću Adria Net - ovu adresu ili lično podnošenjem zahtjeva dolaskom u prostorije Adria Net -a, uz pokaz identifikacijskog dokumenta. Ako pretplatničkim ugovorom nije drukčije definirano, u tom slučaju otkazni rok iznosi 30 dana, računajući od dana primitka obavijesti o raskidu pretplatničkog ugovora, odnosno od dana ličnog podnošenja zahtjeva u prostorijama Adria Neta.

10.2. U slučaju da Adria Net za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa izmjeni cjenik i/ili pretplatnički ugovor i/ili neke njegove sastavne dijelove, Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez obaveze poštivanja otkaznog roka u roku od 30 (trideset) dana, računajući od dana objave izmjene/izmjena.

10.3. U slučaju raskida pretplatničkog ugovora Pretplatnik je dužan Adria Netu vratiti opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. U slučaju da se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost opreme.

10.4. Osim na zahtjev Pretplatnika, pretplatnički odnos može biti raskinut iz slijedećih razloga:

- Zbog kršenja obaveza Pretplatnika definiranih u pretplatničkom ugovoru;
- Zbog kršenja obaveza Adria Net -a definiranih u pretplatničkom ugovoru;
- Zbog nepoštivanja ovih Općih uvjeta;
- ako Pretplatnik više nema adresu gdje Adria Net posjeduje svoju infrastrukturu i može pružiti uslugu;
- ako Pretplatnik vrši zloupotrebe usluge koju pruža Adria Net ili ako postoji opravdana sumnja da omogućava trećima preko svoje ili Adria Netane opreme i uređaja takve zloupotrebe, ili ako postoji opravdana sumnja da Adria Net usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;



- ako Pretplatnik dijeli svoje korisničko ime i lozinku sa trećim licima
- u slučaju smrti Pretplatnika, ako njegovi nasljednici ili članovi porodice s kojima je živio u zajedničkom domaćinstvu u obavijesti o smrti ne zatraže od Adria Net promjenu imena

Pretplatnika i prijenos pretplatničkog odnosa;

- ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Pretplatnika.

Ovlaštena osoba dužna je o tome obavijestiti Adria Net u pisanom obliku u roku od 30 dana računajući od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije.

Pretplatnički ugovor smatrat će se raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istovremeno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Pretplatnika ili ako zatraži trajni prijenos pretplatničkog ugovora na način kako je predviđeno ovim Općim uvjetima.

Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja Adria Net -u koja nastanu do trenutka isključenja Usluge.

11. MJERE ZAŠTITE, TAJNOST I PRIVATNOST

11.1. Adria Net će uspostaviti i primjenjivati odgovarajuće mjere zaštite maloljetnih lica, a u suradnji sa njihovim roditeljima.

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

11.3. Adria Net upozorava Pretplatnike na pravne posljedice povrede privatnosti drugog lica ili povrede tajnosti telekomunikacije do koje može doći zloupotrebom usluga od strane korisnika usluge te skreće pažnju korisnicima da to ne čine.

11.4. Kako bi zaštitili Pretplatnikove privatne podatke Adria Net na svoje uređaje postavlja mjere zaštite u vidu WPA2 enkripcije.

11.5. Adria Net prikuplja podatke o sadržaju telekomunikacija isključivo pod uvjetima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Adria Net će štiti privatnost komunikacije Pretplatnika koju on vrši putem maila, pregledavanjem i postavljanjem objava na različitim stranicama, te Pretplatnik ovaj vid komunikacije može vršiti u tajnosti sve dok ne prekrši pravila propisanog zakona i propisima donesenim na osnovu zakona.

OSTALE ODREDBE

12. PRIMJENA

12.1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 01.08.2022. godine.

12.2. Ovi Opći uvjeti bit će dostupni na svim ovlaštenim naplatnim mjestima Adria Net-a i na ovlaštenoj Internet stranici www.Adria.Net.ba



12.3. Ovi Opći uvjeti uručit će se Pretplatniku prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na Adria Net-ove internetske stranice gdje se isti nalaze ili će ga se obavijestiti gdje iste može preuzeti putem maila ili kratke obavijesti na ispostavljenom računu.

Osim ovog dokumenta Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim važeći Cjenik i Posebni uvjeti korištenja pojedinih usluga, ako isti postoje.

12.4. Sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta bit će javno objavljene u najmanje jednim dnevnim novinama, te na službenim internetskim stranicama Adria Net-a. O izmjenama i dopunama Pretplatnik će biti obaviješten pisanim ili elektronskim putem (mailom) ili putem usmene obavijesti pri naplati Usluge.

12.5. U slučaju izmjena Općih uvjeta Adria Net će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove javne objave. U tom slučaju postojeći Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Pretplatnički ugovor u roku od četiri sedmice od objavljivanja izmijenjenih Općih uvjeta.

Ukoliko u ostavljenom roku Pretplatnik ne raskine Pretplatnički ugovor smatrat će se da je Pretplatnik suglasan i da je prihvatio izmjene.

12.6. Ako neka od odredbi ovih Općih uvjeta postane ništavna ili bilo kako pravno nevaljana, ostale odredbe ostaju na snazi i s pravnim učinkom.

12.7. U slučaju da po osnovu zaključenog pretplatničkog ugovora i/ili pripadajućih aneksa i/ ili priloga i/ili ovih Općih uvjeta dođe do kakvog spora, Pretplatnik i Adria Net nastojat će ga

riješiti sporazumno, u konstruktivnom duhu međusobne suradnje i dobre volje. U slučaju da se strane ne mogu na ovaj način sporazumjeti, za sporove je nadležan općinski sud u Mostaru.

12.8. Ako se pravnim tumačenjem uoče bilo kakve nesuglasnosti ili konflikti među stavkama Pretplatničkog ugovora, Aneksa, Priloga i Općih uvjeta, primjenjivat će se one odredbe koje su povoljnije za Pretplatnika.

12.9. Na zahtjev zainteresiranog lica Adria Net će, bez posebne naknade, staviti na uvid u elektronskom obliku pregled donesenih uvjeta poslovanja i ponuda, s datumima njihovog stupanja na snagu i prestanka važenja, odnosno rokova važenja. Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, Adria Net za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

Mostar, 01.07.2022.

