

# HKB-net

## OPĆI USLOVI POSLOVANJA

09.12.2023. godine

[hkb.ba](http://hkb.ba)

Kontakt centar 1360

## 1. UVODNE ODREDBE

1.1 Ovim Općim uslovima poslovanja HKB-neta (dalje u tekstu: Uslovi poslovanja), uređuju se odnosi između privrednog društva "HKB-net", Društvo za pružanje usluga u oblasti telekomunikacija d.o.o. Sarajevo (dalje u tekstu: HKB net), kao davatelja telekomunikacijskih usluga s jedne strane, te pravne ili fizičke osobe (u daljem tekstu: Pretplatnik), s druge strane, te su sastavljeni sa ciljem unapređenja kvaliteta servisa i usluga, definisanja pravila korištenja usluga, kao i zaštite pretplatnika usluga HKB neta. HKB net i Pretplatnici su dužni pridržavati se pravila koja su definisana Uslovima poslovanja.

1.2 HKB-net pruža sljedeće usluge na koje se odnose ovi Uslovi poslovanja: Osnovni TV paket sa mjesečnim održavanjem KKS, osnovni BH TV paket sa mjesečnim održavanjem KKS, internet usluga, D3 digitalna televizija, EON TV digitalna, TV unazad, Videoklub, te navedene usluge u različitim vrstama paketa zajedno sa uslugama fiksne telefonije drugog operatera, ukoliko između HKB-neta i drugog operatera koji je nositelj dozvole za pružanje usluga fiksne javne telefonije postoji takav ugovor. Osnovni opis svake od navedenih usluga dat je u Cjenovniku na način razumljiv za krajnjeg korisnika. Za korištenje svake od navedenih usluga, kao tehnički preduslov, potrebno je da Pretplatnik bude priključen na KKS (Kablovski komunikacijski sistem) HKB neta. Po ispunjenju ovog tehničkog preduslova (da Pretplatnik bude priključen na KKS HKB-neta), HKB-net će Pretplatniku osigurati pristup dostupnoj usluzi u najkraćem mogućem roku.

1.3 Usluge HKB-neta su javno dostupne svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu, pod uslovom da za to postoji tehnička mogućnost i da su ispunjeni uslovi propisani ovim Uslovima poslovanja. Cijene usluga, uslovi pružanja usluga i tehničke mjere ograničenja usluga koje se primjenjuju su utvrđuju se na transparentnom i nediskriminatornom nivou, a kada je to propisano, cijene se određuju prema određenim principima ili u okviru određenih granica.

1.4 Sadržaj svake pojedine usluge i garantirani nivo kvaliteta usluge obavezno se nalazi u svakom pretplatničkom ugovoru, te u ponudama HKB neta, a dostupan je i svim zainteresovanim osobama putem zvanične internet stranice [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba), na promotivnom materijalu dostupnom u sjedištu HKB- neta na adresi Džemala Bijedića 216, 71210 Ilidža, u poslovnica i na prodajnim mjestima HKB neta.

1.5 HKB-net garantuje da će svojim pretplatnicima pružati usluge na ispravan način, koje sadržajem i kvalitetom odgovaraju deklarisanim i ugovorenim karakteristikama. Neće se smatrati da HKB-net nije ispunio svoje ugovorene obaveze ukoliko do odstupanja od deklarisanog u pogledu kvaliteta i karakteristika usluge dođe zbog tehničke nemogućnosti instalacija pod kontrolom Pretplatnika ili iz drugih razloga na strani Pretplatnika na koje HKB-net ne može utjecati, pod uslovom da je HKB- net o tome upoznao Pretplatnika usluge. Također se neće smatrati da HKB- net nije ispunio svoje ugovorene obaveze u slučaju više sile i iz drugih razloga navedenih kao takvi u ovim Uslovima poslovanja i pretplatničkim ugovorima. U ostalim slučajevima, HKB-net će izvršiti povrat uplaćenih sredstava ili proporcionalno umanjiti cijene usluge izuzev za one usluge kod kojih se cijena izračunava na osnovu mjerenja stvarne potrošnje i naknaditi Pretplatniku eventualno nastalu štetu, a prema pozitivnopravnim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini.

1.6 HKB net zadržava pravo da usluge koje pruža tzv. velikim korisnicima pravnim licima nudi i pruža po principu ponude, prihvatanja ponude, narudžbe i potpisivanja ugovora, pri tom poštujući važeće odredbe Zakona o obligacionim odnosima i drugih primjenjivih propisa za tu oblast. Na takve vrste usluga, odredbe ovih Uslova poslovanja primjenjuju se u obimu u kojem je to moguće.

1.7 Uslovi poslovanja i Cjenovnik sastavni su dio pretplatničkog ugovora (u daljem tekstu: Ugovor) koji uređuje ukupne međusobne odnose između Pretplatnika i HKB neta (u daljem tekstu: Pretplatnički odnos). Ugovor, pored Uslova poslovanja i Cjenovnika, može imati i pripadajuće Aneks/e i/ili Prilog/e, koji također čine sastavni dio Ugovora. Obrasci Ugovora za usluge koje HKB net pruža svojim Pretplatnicima, Uslovi poslovanja i Cjenovnik,

dostupni su putem zvanične internet stranice [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba) i na prodajnim mjestima HKB neta. Predmet ovih Uslova poslovanja je i oprema koju HKB net u sklopu pružanja svojih usluga isporučuje i ugađuje kod Pretplatnika (u daljem tekstu: Oprema). Ukoliko se uvid traži u obliku štampanog akta, HKB-net za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

1.8 Putem javne telekomunikacijske usluge HKB net svakom Pretplatniku telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini osigurava neograničen pristup prema bilo kojem drugom Pretplatniku takve usluge u Bosni i Hercegovini, a putem međunarodne telekomunikacijske usluge i Pretplatnicima u inostranstvu, osim u slučaju zlonamjernih poziva, neželjenih poziva ili bilo kojih drugih poziva koji ugrožavaju pozivanu stranu ili ugrožavaju funkcionalnost javne telekomunikacijske mreže. 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.

1.9 Pretplatnik ima pravo na slobodan odabir operatora javne telekomunikacijske usluge, kao i slobodan odabir vrste i ponuđenih opcija usluge,

1.10 Na sve međusobne odnose između HKB neta i Pretplatnika koji nisu definirani ovim Uslovima poslovanja, Cjenovnikom i Ugovorom, kao i pripadajućim Aneksima i Prilozima, primjenjivat će se posebni uslovi poslovanja, odnosno korištenja, kao i važeći propisi. U slučaju da je neka odredba ovih Uslova poslovanja u suprotnosti sa odredbama Pravila 69/2013 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primijeniti odredba Pravila 69/2013.

## **2.ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

2.1 Pretplatnik svojom voljom vrši odabir operatera javne telekomunikacijske usluge, kao i odabir vrste i ponuđenih opcija usluga koje nudi HKB net.

2.2 Pretplatnik je svaka poslovno sposobna fizička ili pravna osoba koja je s HKB netom sklopila Ugovor i time uspostavila Pretplatnički odnos.

2.3 Obrazac za zasnivanje Pretplatničkog odnosa je dokument koji je dostupan u sjedištu i poslovnica HKB neta, a koji pretplatnik lično preuzima, popunjava i podnosi HKB netu u formi zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

2.4 Prilikom zasnivanja Pretplatničkog odnosa Pretplatnik će predložiti svoje identifikacijske isprave na uvid, koje HKB-net može smatrati potrebnim radi zasnivanja Pretplatničkog odnosa i bez kojih Ugovor ne može biti zaključen, te dati neophodne podatke čiju tačnost garantira Pretplatnik.

2.5 HKB-net zadržava pravo da odbije zaključenje Pretplatničkog ugovora, posebno, ali ne isključivo, iz sljedećih razloga:

- ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uslovi u skladu sa pravilima struke i opće prihvaćenim standardima;
- ako je HKB-net već trajno isključio opremu, odnosno prestao sa pružanjem usluga po Ugovoru tom Pretplatniku 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 HKB-net ili ako omogućava zloupotrebu Usluga od strane trećih osoba ili ako Pretplatnik nema saglasnost vlasnika objekta u kojem je potrebno pružiti usluge ovjerenu kod notara i slično.

2.6 Pretplatnik potpisom Ugovora daje svoju izričitu saglasnost HKB 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.

2.7 HKB net izjavljuje da će sve lične, 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.

2.8 Pretplatnik je dužan u pisanom obliku odmah obavjestiti HKB-net o svim promjenama ličnih ili drugih podataka navedenih u Ugovoru, a najkasnije petnaest (15) dana od dana nastanka promjene. Ukoliko propusti navedeno, HKB-net ne odgovara za eventualno nastale posljedice po Pretplatnika.

2.9 Potpisivanjem Ugovora Pretplatnik potvrđuje da je upoznat s njegovim odredbama, kao i odredbama pripadajućih Aneksa, Priloga i Uslova poslovanja i Cjenovnika.

2.10 Primjerak Ugovora, Uslova poslovanja i Cjenovnik dostupni su Pretplatniku u sjedištu HKB neta na adresi Džemala Bijedića 216, 71210 Ilidža, na prodajnim mjestima HKB neta, te na web stranici [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba).

2.11 Prava i obaveze iz Ugovora počinju teći od trenutka potpisa istog, 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 Ugovor.

2.12 HKB- net u Ugovoru definiše garantovano vrijeme uspostave usluge, a koje, ako se ispunjeni svi tehnički i drugi uslovi, nije duže od 45 radnih dana za uslugu osnovnog TV paketa sa mjesečnim održavanjem KKS i 15 radnih dana za ostale usluge, računajući od dana potvrde da postoje neophodni tehnički i drugi uslovi iz ovih Uslova poslovanja za uspostavu usluge od strane HKB-neta. U slučaju da postoje objektivni razlozi za duži rok za uspostavu usluge, HKB-net će o tome na prikladan način obavjestiti Pretplatnika.

2.13 HKB-net utvrđuje cijenu mjesečne pretplate za uslugu koja je predmet Ugovora, te ostale naknade ako ih ima. Cijene su navedene u Cjenovniku, i važeće su u momentu potpisivanja Ugovora.

2.14 Sve cijene usluga HKB-neta, te ostale naknade ako ih ima, definisane su Cjenovnikom HKB-neta koji je dostupan putem zvanične internet stranice [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba), u sjedištu HKB-neta na adresi Džemala Bijedića 216, 71210 Ilidža i na prodajnim mjestima HKB neta.

2.15 O svim izmjenama cijena i sadržaja usluga Pretplatnik će biti obavješten, najmanje 30 dana prije početka primjene, u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u Bosni i Hercegovini i putem web stranice [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba). Za primjenu izmjenjenih uslova poslovanja, opisa i cijena usluga koji su u bilo kom smislu nepovoljni za Pretplatnika, isti će biti obavješten, najmanje 30 dana prije stupanja na snagu, i pisanim putem (što uključuje ali se ne ograničava na: napomenu navedenu na računu) ili elektronskim putem (što uključuje ali se ne ograničava na: SMS ili putem svih boxova digitalne pay tv (eon box i ostalih digitalnih recivera) ili putem e-maila ili drugih sredstava elektronske komunikacije).

2.16 U slučaju izmjene uslova, opisa i cijena usluga, koji su u potpunosti nepovoljniji za Pretplatnika, postojeći Pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo na drugi paket usluga ili drugu uslugu, ukoliko je to primjenjivo, ili može raskinuti Ugovor, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog novčanog iznosa od strane Pretplatnika, 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 HKB net nema utjecaj.

2.17 Mjesečna pretplata počinje se obračunavati od trenutka uspostave usluge na koju se odnosi Ugovor, a dalje svakih mjesec dana korištenja usluge. Iznos mjesečne pretplate ne uključuje pretplatu za korištenje javnog RTV Servisa BiH, niti bilo koju drugu pretplatu koju bi naplaćivale određene TV stanice.

2.18 HKB-net će Pretplatniku besplatno dostaviti račun u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima za uslugu za koju ima potpisan Ugovor ili koju na drugi način naručuje i koristi od HKB-neta.

2.19. Pretplatnik može prihvatiti mogućnost dostave računa za usluge HKB net putem elektronske pošte (dalje u tekstu: E-račun), u kojem slučaju se Pretplatniku neće dostavljati ispisani račun. Pretplatnik podnosi Zahtjev HKB net-u za slanje E-računa putem web stranice ili na prodajnim mjestima. E-račun će se dostaviti Pretplatniku na adresu elektronske pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektronske pošte Pretplatnik je dužan pravovremeno obavijestiti HKB net o novoj adresi slanjem obavještenja putem elektronske pošte koju je naveo u Zahtjevu ili pismenim putem. E-račun će biti dostavljen Pretplatniku na novu adresu elektronske pošte ukoliko o promjeni obavijesti HKB net najkasnije do 1. u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada HKB net preuzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje E-računa, eventualno neprimanje istog rizik je samog Pretplatnika, koji će biti dužan sam kontaktirati HKB net i zahtijevati slanje E-računa na novi e-mail adresu. Neovisno o prihvaćanju dostave putem elektronske pošte, Pretplatnik ima pravo da se naknadno odluči da mu se računi za pružene usluge šalju i ispisano, o čemu će obavijestiti HKB net pismenim putem i u tom slučaju prestaje obaveza HKB net-a za slanje računa putem elektronske pošte. Ispisani račun bit će dostavljen Pretplatniku u slučaju:

- nemogućnosti isporuke E-računa na dostavljenu adresu elektronske pošte u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanom obliku na zadnju poznatu adresu Pretplatnika za dostavu račun, te u slučaju
- da Pretplatnik zahtijeva dostavu ispisanog računa.

Na uslugu E-računa primjenjuje se pristanak o obradi ličnih podataka Pretplatnika koji je naveden u Ugovoru.

2.20 Svaki ispostavljeni račun obavezno sadrži sve potrebne podatke koji Pretplatniku omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu, dugovanja iz prethodnog razdoblja, jasnu naznaku do kojeg datuma pretplatnik može podmiriti dugovanje, kao i jasno navedene uslove i rokove podnošenja prigovora, te kontakt podatke službe za korisnike HKB neta. Ispostavljeni račun može sadržavati i opomenu za dospjele neplaćene obaveze.

2.21 Pretplatnik je dužan izmiriti svoja dugovanja u periodu predviđenom za plaćanje navedenom na ispostavljenom računu. Ukoliko Pretplatnik ne izmiri dospjela dugovanja u predviđenom roku, HKB net će primijeniti mjere predviđene u ovim Uslovima poslovanja.

2.22 HKB-net je obavezan, na zahtjev Pretplatnika, pružiti mu detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku HKB-net će osigurati Pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definisanu u Cjenovniku.

### **3. ZAKLJUČIVANJE ANEKSA PRETPLATNIČKIH UGOVORA NA DALJINU**

3.1 Prema Zakonu o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“ br. 25/06 i 88/15) zaključenje aneksa pretplatničkih ugovora (dalje u tekstu: Aneksa) preko kanala prodaje HKB net-a (internet stranica [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba), SMS, kontakt centar i dr.), smatra se prodajom na daljinu.

3.2 Zakon o zaštiti potrošača za slučaj prodaje na daljinu ustanovljava pravo Pretplatnika, koji se smatra potrošačem (fizičko lice koje kupuje, stiže ili koristi proizvode ili usluge za svoje lične potrebe i za potrebe svog domaćinstva), da odustane od Aneksa u roku od 15 dana od dana zaključenja Aneksa.

3.3 Kao dan zaključenja Aneksa smatra se dan kada je Pretplatnik, preko kanala prodaje HKB net-a, prihvatio ponudu HKB net-a za zaključenje Aneksa.

3.4 Pretplatnik ostvaruje pravo na odustanak od Aneksa izjavom koju daje na posebnom obrascu za odustanak od Aneksa zaključenog na daljinu. Obrazac se predaje prilikom zaključenja Aneksa, odnosno isti se može preuzeti na sajtu [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba). Prilikom odustanka, Pretplatnik može, ali ne mora da navede razloge zbog kojih odustaje.

#### **4. OPREMA**

4.1 Prilikom priključenja usluga HKB-neta, Pretplatniku se daje oprema na korištenje koja predstavlja trajno vlasništvo HKB-neta, te se Pretplatnik obavezuje da će svu opremu koju je dobio na korištenje i koja predstavlja trajno vlasništvo HKB-neta, vratiti za vrijeme trajanja otkaznog roka, u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da nadoknadi njenu protuvrijednost. Ukoliko Pretplatnik ne izvrši povrat opreme i nakon slanja pismenog poziva od strane HKB-neta u definiranom roku, takvo protupravno zadržavanje opreme će se smatrati krivičnim djelom "Oduzimanje tuđe pokretnine", koje će u skladu sa zakonom biti prijavljeno nadležnim organima. Prilikom instalacije opreme Pretplatnik potpisuje Revers.

4.2 Pretplatnik se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi održavanja i opravki opreme koju je dobio na korištenje, ukoliko se utvrdi da bi bila oštećena/nefunkcionalna usljed krivnje Pretplatnika. U slučaju krađe opreme, Pretplatnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od dana saznanja za događaj, odnosno najkasnije u roku od 15 dana od događaja, o tome obavijesti HKB-net pismenim putem. U slučaju krađe opreme o kojoj je Pretplatnik obavijestio nadležne izvršne organe, te o tome postoji zapisnik, Pretplatnik je u obavezi da HKB-netu nadoknadi 80% njegove protuvrijednosti nakon čega će Pretplatniku biti omogućeno dobijanje nove opreme na korištenje uz obavezu plaćanja naknade na ime priključenja usluge. Pretplatnik koji ne prezentuje zapisnik o krađi, u obavezi je da nadoknadi HKB netu protuvrijednost opreme u punom iznosu, kako je određeno ovim članom.

4.3 Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove 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.

4.4 Predstavnik HKB-neta, koji vrši priključenje Opreme, izvršit će pregled neophodnih uslova za smještaj iste, kao i provjeru adekvatnosti napajanja električnom energijom. Smatra se da je Oprema ustupljena na korištenje Pretplatniku u ispravnom i funkcionalnom stanju ukoliko ista nesmetano funkcioniše 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 HKB neta sve dok traje Ugovor.

4.5 Kod redovnog održavanja Opreme, Pretplatnik je dužan omogućiti HKB-netu slobodan i nesmetan pristup do prostora za smještaj Opreme, te pristup samoj Opremi. Pretplatnik daje svoju izričitu saglasnost da HKB-net u slučaju potrebe može daljinskim putem pristupiti opremi, ali isključivo u svrhu ispitivanja ispravnosti njenog funkcionisanja i provjere kvalitete Usluge, te drugih radnji koje su neophodne za ispravno funkcionisanje Usluge.

HKB-net ne odgovara za eventualnu štetu ili posljedice nastale na Opremi usljed:

- namjerne radnje ili nepažnje Pretplatnika;
- nepridržavanja uputa o korištenju Opreme od strane Pretplatnika;

- neosiguravanja odgovarajućih uslova za smještaj Opreme od strane Pretplatnika;
- neispravnih instalacija Pretplatnika;
- neispravne ili neadekvatne opreme Pretplatnika priključene na Opremu HKB neta;
- isključenja ili premještanja Opreme od strane Pretplatnika;
- pokušajem „popravljanja ili prepravljanja“ Opreme od strane Pretplatnika ili trećih lica; otuđenja Opreme i slično.

U prethodno navedim slučajevima Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost oštećene ili otuđene opreme HKB-netu.

4.6 HKB-net će izvršiti zamjenu oštećene ili otuđene Opreme, te zadržava pravo da Pretplatniku naplati instalaciju i ustupanje zamjenske Opreme, u skladu s važećim Cjenovnikom.

4.7 HKB-net nije odgovoran za štetu nastalu usljed onih nepredvidljivih događaja koje Zakon tretira kao Višu silu, kao što su zemljotres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično.

4.8 Ukoliko Pretplatnik posjeduje vlastitu opremu, ista mora biti tehnički usklađiva sa sistemom HKB-neta. HKB net nije u obavezi da vrši bilo kakva prilagođavanja ili podešavanja opreme koja je u vlasništvu Pretplatnika, izuzev u slučaju da je oprema kupljena od HKB neta.

4.9 HKB-net može privremeno isključiti Opremu (privremeno isključenje), i to:

- a) ako je uređaj ili instalacija neispravna - do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana,
- b) 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, a najduže 15 dana,
- c) ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti HKB neta - do otklanjanja smetnji,
- d) ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova,
- e) ako Pretplatnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe, do 15 dana,
- f) u slučaju nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika. Nedozvoljeno ponašanje je ono ponašanje kojim se vrši krivično djelo ili prekršaj, vrijeđaju nečija lična prava, šalju poruke neprimjerenog ili poruke prijetećeg sadržaja. Prije privremenog isključenja Pretplatnik će biti pismeno upozoren na nedozvoljeno ponašanje.
- g) iz razloga predviđenih članom 8. ovih Uslova poslovanja.

## **5. KVALITET USLUGA I OGRANIČENJA**

5.1 HKB-net pruža usluge uz razinu kvalitete koja je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima BiH. HKB net garantuje da će osiguravati jednaku kvalitetu i pouzdanost usluga kakvu osigurava svim svojim Pretplatnicima, sa kojima ima sklopljen Ugovor.

5.2 HKB-net će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti kontinuirano nadograđuje i modernizira svoju mrežu te osigura integritet i kontinuitet fiksne mreže HKB neta te poduzeti sve potrebne aktivnosti radi

testiranja ili popravka terminalne opreme u najkraćem mogućem roku. U tu svrhu, HKB net ima pravo provesti pregled ispravnosti pretplatničke terminalne opreme i pripadajuće instalacije za koju postoji opravdana sumnja da uzrokuje smetnje u fiksnoj mreži HKB neta. U tom slučaju, Pretplatnik će omogućiti HKB netu nesmetan pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi u mjeri u kojoj je to potrebno za obavljanje spomenutog pregleda.

5.3 HKB net omogućava svim svojim Pretplatnicima, neovisno od toga koju uslugu koriste, besplatan pristup Korisničkom servisu na način da im se omogućava razgovor s kontakt osobom u Korisničkom servisu HKB-neta 24 sata dnevno. HKB net će na zahtjev Pretplatnika omogućiti u svako vrijeme besplatnu provjeru informacije o potrošnji, ukoliko je to tehnički moguće.

5.4 HKB-net se obavezuje vršiti nadzor nad pružanjem usluga HKB net tokom 24 sata, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini. HKB net će pristupiti otklanjanju grešaka u radu usluga odmah po prijemu obavijesti od strane Pretplatnika ili vlastitih službi. HKB net se obavezuje da će izvesti sve aktivnosti koje su neophodne za otklanjanje grešaka u radu usluga u najkraćem mogućem vremenu.

5.5 Servisni radovi će se najavljivati putem zvanične internet stranice i putem info kanala.

5.6 HKB- 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. Za vrijeme proglašenja zakonom određenih posebnih stanja opasnosti, ili kada takvo stanje nije proglašeno, a očito nastupe vanredne okolnosti ili opća opasnost, HKB-net će pružiti svu moguću pomoć institucijama i osobama koje su uključene u rješavanje takvih stanja, i potpuni prioritet kod pružanja usluga će dati funkcionisanju takvih službi.

5.7 HKB-net se obavezuje da će štiti tajnost telekomunikacije, te da svojim ponašanjem i aktivnostima neće povrijediti integritet i povjerljivost telefonskog saobraćaja kojeg Pretplatnik bude ostvarivao, osim u slučaju naloga nadležnog Suda ili druge ovlaštene institucije. U tom smislu HKB net prikuplja podatke o pokušanim ili ostvarenim telekomunikacijama ili sadržaju telekomunikacija isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.

5.8 HKB-net ne snosi odgovornost za kvalitet i raspoloživost usluga dostupnih putem Interneta, kao niti za eventualnu štetu koja bi Pretplatniku nastala njihovom upotrebom, osim u obimu koji to definiše Ugovor ili ako je šteta nastala krajnjom nepažnjom i namjerom HKB-neta. HKB-net ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od deklariranih brzina pristupa Internetu, u slučajevima kada korisnik pristupa sadržajima/stranicama na Internetu za koje je omogućen pristup isključivo manjom brzinom ili ukoliko korisnik pristupa stranicama na Internetu koje, bez obzira na obezbijeđenu brzinu pristupa od strane HKB-neta, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani HKB-neta.

5.9 Ukoliko je brzina usluge pristupa Internetu manja od 50% maksimalne pristupne brzine predviđene određenim paketom u vremenu koje prelazi 1% kumulativno u jednom mjesečnom periodu, korisniku se omogućava prelazak na drugi paket sa manjim brzinama pristupa Internetu bez jednokratne naknade ili raskid ugovora.

5.10 HKB-net ne snosi odgovornost za eventualne troškove koji nastanu usljed nepoznavanja načina korištenja i tarifiranja usluge/usluga, te nije odgovoran za nepravilnosti u radu usluge, koje nastanu kao rezultat neispravnosti instalacija koje nisu u vlasništvu ili direktnoj nadležnosti HKB neta.

5.11 Osobito, Pretplatnik je saglasan i prihvaća da kod pružanja pojedinih fiksnih usluga HKB net koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvaliteti pružanja usluge (npr. kašnjenje u slanju, odnosno zaprimanju podataka). Za pojedine fiksne usluge HKB net koje se temelje na IP tehnologiji HKB net ne može jamčiti tačnost podataka o lokaciji s koje je upućen poziv, uključujući pozive upućene na brojeve hitnih



službi. Također, pojedine fiksne usluge HKB net-a koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije te ne omogućuju uslugu odabira, odnosno predodabira operatora. U opisanim slučajevima HKB net ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani HKB net-a.

5.12 Pretplatnik potvrđuje da je obaviješten i saglasan s time da, u svrhe unapređenja kvalitete rada korisničke podrške HKB-neta te rješavanja mogućih prigovora korisnika na rad djelatnika korisničke podrške HKB-neta, kao i u sigurnosne svrhe (zaštita radnika i imovine HKB neta te zaštita javnosti/opće sigurnosti), telefonski pozivi radnika HKB neta i Pretplatnika mogu biti snimljeni i dalje obrađivani uz poduzimanje zaštitnih mjera sukladno važećim propisima. HKB net će prilikom svakog poziva obavijestiti Pretplatnika da razgovor može biti snimljen. Snimljeni materijal nepovratno se uništava odmah po ispunjenju svrhe snimanja.

5.13 HKB-net će u posebnim uslovima korisničkih paketa i/ili tarifnih opcija i/ili tarifnih modela definisati moguća ograničenja korištenja pojedine usluge HKB neta.

5.14 Ako HKB-net pregledom utvrdi kvar na opremi koji bi mogao ometati rad i/ili ispravnost fiksne mreže HKB neta ili kvalitetu usluga, Pretplatnik je dužan otkloniti kvar prema uputama HKB-neta najkasnije u roku od 30 dana po zaprimanju upozorenja HKB-neta. HKB-net ima pravo privremeno isključiti opremu iz fiksne mreže HKB neta, sve dok se utvrđeni kvar ne otkloni.

5.15 Ako Pretplatnik ne otkloni kvar sukladno prethodno navedenom, ili ne omogući HKB netu nesmetan pristup opremi radi pregleda i popravka u roku od 30 dana od dana privremenog isključenja opreme, HKB net ima pravo trajno isključiti Opremu, odnosno prestati sa pružanjem usluga po Ugovoru.

5.16 Ako HKB net pregledom utvrdi da je oprema spojena na mrežu HKB neta bez ovlaštenja ili da Pretplatnik i/ili treća strana na drugi način zloupotrebljava mrežu HKB neta, HKB net ima trajno isključiti Opremu, odnosno prestati sa pružanjem usluga po Ugovoru. Sve troškove prouzročene HKB netu zbog pregleda ispravnosti i/ili popravka pretplatničke terminalne opreme obavljene nakon prijave kvara od strane Pretplatnika nadoknadit će Pretplatnik ako za kvar ne odgovara HKB net.

## **6. PRIGOVOR ILI REKLAMACIJA PRETPLATNIKA**

6.1 HKB net obezbjeđuje putem Korisničkog servisa telefonsku podršku koja će biti namijenjena pretplatnicima usluga i dostupna tokom 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici. Ukoliko prijavljeni problem nije moguće riješiti telefonskom asistencijom, Korisnički servis će obraditi prijavu problema po utvrđenoj proceduri.

6.2 HKB net će Pretplatnika putem računa izvijestiti o uslovima podnošenja prigovora ili reklamacije na račun, o rokovima, nazivu i sjedištu, brojevima telefona i telefaksa Korisničkog servisa, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora ili reklamacije. Pretplatnik može uložiti prigovor ili reklamaciju Korisničkom servisu HKB neta, svakim radnim danom od 9 do 16:30 sati lično, odnosno e-mailom ili faxom 24 sata dnevno. Pretplatnik ima pravo podnijeti prigovor ili reklamaciju na kvalitet pruženih usluga, na povredu ugovornih obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane HKB neta i na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu. Navedeni prigovor ili reklamacija se podnosi isključivo u pisanoj formi, uključujući i e-mail, Korisničkom servisu HKB neta i neophodno je da sadrži dokaze na osnovu kojih se ulaže prigovor ili reklamacija.

Rok za podnošenje prigovora ili reklamacije je 30 dana računajući od dana nastanka problema s kvalitetom pruženih usluga, odnosno od dana povrede obaveza iz pretplatničkog ugovora od strane HKB neta, i 7 dana od dana prijema računa za pružene usluge. O odluci o utemeljenosti prigovora, te o eventualnim mjerama koje će se povodom prigovora poduzeti, HKB net će pisanim putem izvijestiti Pretplatnika u roku od najviše 7 dana, računajući od dana zaprimanja prigovora ili reklamacije. Ukoliko postoje opravdani razlozi za duži rok razmatranja žalbe, HKB net će o tome obavijestiti Pretplatnika. Za vrijeme rješavanja prigovora ili reklamacije HKB net neće

Pretplatniku obustaviti korištenje Usluge. 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 primjeniti one mjere koje HKB net inače primjenjuje kod neizmirenja obaveza od strane Pretplatnika.

6.3 Ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa pojave kakvi zahtjevi za naknadu štete ili povrat iznosa za korištenje Usluga ili neka druga potraživanja na osnovu ugovornog odnosa između Pretplatnika i HKB neta, Pretplatnik ima pravo tražiti isplatu naknade štete ili povrat, a isti će se realizirati ako HKB net prihvati ova potraživanja, a nakon izvršenih finansijskih, tehničkih i administrativnih provjera, o čemu će pismenim putem ili stornacijom dijela ili cijelog računa obavjestiti Pretplatnika ili ako su takva potraživanja utvrđena pravomoćnom odlukom suda ili nekog drugog nadležnog tijela.

6.4 Ako se utvrdi da je HKB net izvršio povredu ugovornih obaveza iz Ugovora ili neopravdano obustavio pružanje Usluge, Pretplatnik koji je podnio prigovor ili reklamaciju na način opisan u ovim Uslovima, ima pravo raskinuti Ugovor, te pravo na povrat neopravdano naplaćenih novčanih iznosa i naknadu eventualne štete prema pozitivnopravnim propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini.

6.5 Za vrijeme privremenog isključenja opreme nastalog zbog tehničkih smetnji u telekomunikacijskoj mreži HKB neta na koju je priključena pretplatnička oprema ili na pretplatničkoj oprema koja je u nadležnosti HKB neta ili ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju je priključene pretplatnička oprema, pretplata se umanjuje ukoliko je takvo isključenje trajalo duže od 24 sata neprekidno.

6.6 Pretplatnik ima mogućnost da se obrati Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH s pritužbom u vezi s javnom telekomunikacijskom uslugom koju mu pruža HKB net, u skladu s posebnim propisima Regulatorne agencije za komunikacije BiH (PRAVILO 61/2012 o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije) i drugim propisima koji uređuju ova pitanja.

6.7 Ukoliko to smatra opravdanim, Pretplatnik može protiv HKB neta pokrenuti tužbu pred nadležnim sudom i zahtjevati ostvarivanje svojih prava ili nadoknadu štete.

## **7. PRENOS I PRESELJENJE PRIKLJUČKA**

7.1 Pretplatnik može trajno prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu podnošenjem Zahtjeva za prenos pretplatničkog odnosa za predmetne Usluge. Neophodno je da Zahtjev bude potpisan od strane pretplatnika sa kojeg se prava i obaveze prenose i pretplatnika na kojeg se ta prava i obaveze prenose, te da se ispune određeni uslovi propisani ovim Uslovima poslovanja.

7.2 HKB-net će izvršiti prenos pretplatničkog odnosa bez naknade ako:

- se Pretplatnik na kojeg se vrši prenos 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 Ugovora);
- je „stari“ Pretplatnik izmirio sve obaveze po osnovu pretplatničkog ugovora i nema neizmirenih obaveza prema HKB netu i - na strani „novog“ Pretplatnika nema smetnji za zaključivanje Ugovora opisanih u ovim Uslovima poslovanja.

7.3 Pretplatnik može pisanim putem zatražiti preseljenje svog priključka i Opreme na drugu lokaciju priključenja (preseljenje priključka). Pretplatnik je u obavezi da najkasnije u roku od 3 (tri) mjeseca od preseljenja na novu

lokaciju podnese pismeni zahtjev, u suprotnom Pretplatnik gubi pravo na prenos priključka. HKB net će u roku od 15 dana izvršiti preseljenje priključka ako na novoj lokaciji postoji prisutnost HKB netove infrastrukture i ako Pretplatnik nema neizmirenih obaveza prema HKB netu. Za preseljenje priključka HKB net ima pravo Pretplatniku naplatiti naknadu definisanu ponudom ili važećim Cjenovnikom HKB-neta.

## **8. PRIVREMENO ISKLJUČENJE PRETPLATNIKA**

8.1 Pored razloga navedenih u članu 4.9, HKB-net ima pravo na privremeno isključenje Opreme i zbog neplaćanja ispostavljenih računa.

8.2 Procedura privremenog isključenja za fizičke osobe zbog neplaćanja ispostavljenih računa odvija se po sljedećoj dinamici:

- Ukoliko Pretplatnik ima dva dospjela neplaćena računa HKB-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). Ukoliko Pretplatnik ne izmiri obaveze ni u roku od 15 dana od datuma valute, a nije u ostavljenom roku podnio prigovor ili reklamaciju na iznos za koji se tereti, HKB-net će Pretplatniku privremeno isključiti usluge zbog neplaćanja i Pretplatnik tada više nema pristup Uslugama HKB neta. Rok za podnošenje prigovora ili reklamacije je 7 dana od dana prijema računa.
- Ukoliko je Pretplatnik u periodu od 12 mjeseci privremeno isključen tri puta, HKB-net će Pretplatniku privremeno isključiti usluge zbog neplaćanja jednog dospjelog računa.

8.3 Nakon što Pretplatnik bude isključen zbog neplaćanja, HKB 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 privremeno isključen.

8.4 Ukoliko ni nakon isteka 30 dana iz prethodnog stava Pretplatnik ne izmiri svoje obaveze prema HKB netu, HKB net može trajno isključiti Opremu, odnosno prestati sa pružanjem usluga po Ugovoru, te pristupiti pozivanju Pretplatnika da vrati Opremu. HKB net će poduzeti radnje radi preuzimanja svoje Opreme od Pretplatnika onako kako je definisano ovim Uslovima poslovanja. Pretplatnik je dužan da HKB netu omogući nesmetan i slobodan pristup i preuzimanje Opreme.

8.5 Pretplatnik će najkasnije za 24 sata biti ponovno uključen ako u ostavljenom roku i prije demontaže opreme izvrši izmirenje svih prispjelih, a neizmirenih novčanih obaveza prema HKB netu, uključujući i zatezne zakonske kamate temeljem važećih propisa koje HKB net može zaračunati na iznos dugovanja.

8.6 Pretplatnik pravna osoba podliježe proceduri naplate i rokovima, isključenju i raskidanju Ugovora na način kako je to definisano Ugovorom između Pretplatnika pravne osobe i HKB neta.

8.7 HKB 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 HKB netu ili je vrati u neispravnom ili nefunkcionalnom stanju.

8.8 HKB net ima pravo naplatiti naknadu za ponovno uključanje Pretplatnika kada je isključen radi neplaćanja, a u skladu sa važećim Cjenovnikom.

## **9. MIROVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

9.1. Pretplatnik ima pravo na 1 do 3 mjeseca korištenja mirovanja pretplatničkog odnosa u jednoj kalendarskoj godini (dalje u tekstu: mirovanje). Ukoliko Pretplatnik zahtijeva mirovanje samo jedne od usluga, prihvaćanje istog od strane HKB NET-a može rezultirati i mirovanjem neke druge usluge, ukoliko se radi o tehnički uslovljenim ili povezanim uslugama. Pretplatnik ne plaća pretplatu za vrijeme mirovanja, s tim da po isteku perioda mirovanja plaća naknadu za ponovno uključanje shodno Cjenovniku. Istekom perioda mirovanja, sve aktivne usluge će se automatski reaktivirati, a danom reaktivacije usluga HKB NET će započeti obračunavanje korištenja istih. Ukoliko se Pretplatnik obavezao na minimalni period korištenja bilo koje usluge HKB NET-a, isti se produžava za period u kojem je Pretplatnik koristio mirovanje.

## **10. RASKID, TRAJNO ISKLJUČENJE I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA**

### **Raskid ugovora od strane Pretplatnika**

10.1 Pretplatnik može u bilo kom trenutku raskinuti Ugovor slanjem pisane obavijesti o raskidu Ugovora preporučenom poštom, naslovljenom na adresu sjedišta HKB net, Džemala Bijedića 216, Sarajevo, prilažući broj Ugovora kojeg otkazuje ili lično podnošenjem zahtjeva dolaskom u prostorije sjedišta HKB net ili poslovnica HKB net, uz pokaz identifikacijskog dokumenta.

10.2 U tom slučaju otkazni rok iznosi 15 dana, računajući od dana primitka obavijesti o raskidu pretplatničkog ugovora, odnosno od dana ličnog podnošenja zahtjeva u prostorijama HKB neta. Pretplatnik je dužan nadoknaditi HKB netu sva dugovanja nastala do dana raskida ugovora uključujući i naknadu za prijevremeni raskid, ako je primjenjivo, odnosno završetka korištenja usluge.

10.3 Ukoliko Pretplatnik raskida ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, HKB net može tražiti od Pretplatnika da plati mjesečnu naknadu za prijevremeni raskid u visini novčanog iznosa koji je jednak broj preostalih mjeseci do isteka ugovorenog perioda trajanja ugovora pomnoženog sa visinom mjesečne pretplate paketa usluge..

10.4 U slučaju da HKB net za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa izmjeni Cjenovnik i/Ugovor i/ili neke njegove sastavne dijelove i /ili ove Uslove poslovanja na način da su izmjene u potpunosti nepovoljnije za Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez obaveze poštivanja otkaznog roka i bez naknade za prijevremeni raskid u roku od 30 (trideset) dana, 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 operator telekomunikacijskih usluga nema utjecaj računajući od dana objave izmjene/izmjena, a kod raskida Pretplatniku će biti omogućen povrat prethodno uplaćenog novčanog iznosa za period u kojem zbog prijevremenog raskida neće koristiti uslugu, ukoliko je isti unaprijed uplaćen. Pretplatnik je dužan nadoknaditi HKB netu sva dugovanja nastala do dana prijevremenog raskida ugovora, odnosno završetka korištenja usluge.

### **Trajno isključenje od strane HKB neta**

10.5 Osim raskidom od strane Pretplatnika, pretplatnički odnos može prestati trajnim isključenjem korisničke opreme, odnosno obustavljanjem pružanja usluge od strane HKB neta, iz sljedećih razloga:

- Ako Pretplatnik ponovi istu vrstu zloupotrebe i nakon što je jednom privremeno isključen iz istog razloga;
- Ako Pretplatnik ne izmiri dug u roku privremenog isključenja utvrđenog u ovim uslovima poslovanja;

- Ako Pretplatnik više nema adresu gdje HKB net posjeduje svoju infrastrukturu i može pružiti uslugu ili ako Pretplatnik ne otkloni neispravnosti na svom uređaju ili instalaciji u roku od 30 dana od dana nastanka ili saznanja za neispravnost;
- Ako Pretplatnik vrši zloupotrebe usluge koju pruža HKB net ili ako postoji opravdana sumnja da omogućava trećima preko svoje ili HKB net opreme i uređaja takve zloupotrebe, ili ako postoji opravdana sumnja da HKB net usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji;
- Ako Pretplatnik uzrokuje smetnje na KKS ili Pretplatnik ometa HKB netu pristup elementima KKS i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka;
- Ako Pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti terminalne opreme ni nakon isteka roka od 15 dana od dana privremenog isključenja;
- Ako Pretplatnik dijeli svoje korisničko ime i lozinku sa trećim licima;
- Ako Pretplatnik i pored privremenog isključenja iz člana 4.9. tačka (f) nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem.

#### **Ostali razlozi za prestanak Ugovora**

10.6 Pretplatnički ugovor prestaje da važi i iz sljedećih razloga:

- U slučaju smrti Pretplatnika, ako njegovi nasljednici ili članovi porodice s kojima je živio u zajedničkom domaćinstvu u obavijesti o smrti ne zatraže od HKB neta promjenu imena Pretplatnika i prijenos pretplatničkog odnosa;
- Protekom vremena na koji je Ugovor zaključen;
- Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao Pretplatnika. Ovlaštena osoba dužna je o tome obavijestiti HKB net u pisanom obliku u roku od 30 dana računajući od dana pokretanja postupka stečaja ili likvidacije. Ugovor će se smatrat 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 Uslovima poslovanja. Pretplatnik protiv kojeg je pokrenut stečajni ili likvidacijski postupak dužan je platiti sva potraživanja HKB netu koja nastanu do trenutka isključenja Usluge.

10.7 U slučaju prestanka važenja Ugovora iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan HKB netu vratiti Opremu u ispravnom i funkcionalnom stanju. Ukoliko se prilikom vraćanja opreme na istoj uoči šteta, Pretplatnik je dužan nadoknaditi protuvrijednost Opreme.

### **USLUGE U PONUDI HKB-NETA**

#### **11. OSNOVNA TV PONUDA**

11.1 Osnovna TV ponuda sa mjesečnim održavanjem KKS podrazumijeva da Pretplatnik bude priključen na KKS (Kablovski komunikacijski sistem) HKB net i da, u zavisnosti od svog izbora, prati

- Ili, Osnovni TV paket koji se sastoji od određenog broja domaćih i stranih TV kanala koje nudi HKB net,
- Ili, Osnovni BH TV paket koji se sastoji od određenog broja kanal sa područja Bosne i Hercegovine koje nudi HKB net, odnosno koji se emituju putem zemaljske radiodifuzije čija se zona emitovanja nalazi u zoni telekomunikacijske mreže HKB net-a.

11.2 Ponuda Osnovnog BH TV paketa je sadržana u ponudi Osnovnog TV paketa, u skladu sa odredbom člana 9. Pravila 79/2016 o dozvolama za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija.

11.3 Korištenje ovih usluga i cijene date su u ovim Uslovima poslovanja i Cjenovniku koji su sastavni dio Ugovora o sklapanju pretplatničkog odnosa.

### **Preduslovi za priključenje na KKS**

11.4 HKB-net se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na svoj KKS u roku od 45 radnih dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika. Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 45 radnih dana od dana njegovog nastupanja, HKB net zadržava pravo otkaza ovog Ugovora i dalje, zaključenje novog Ugovora pod izmjenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želio. Ako Pretplatnik odustane od Ugovora, prije nego što je priključenje urađeno, a do tada je HKB net već uradio određeni posao, dužan je da HKB netu plati troškove za urađeni posao, a najviše do visine priključenja.

Pretplatnik prvenstveno može biti vlasnik objekta ili po punomoći samog vlasnika objekta ovjerenog kod notara, Pretplatnik može biti i drugo fizičko ili pravno lice koje se onda smatra Privremenim pretplatnikom.

11.5 Ugovorne strane su se saglasile da će izgrađena instalacija do ulaznih vrata objekta-stana Pretplatnika ili poslovnog prostora u stambenoj zgradi, odnosno do mjesta ulaska instalacije na krovu kuće ili poslovnog prostora kada je objekat Pretplatnika individualna kuća, biti u trajnom vlasništvu HKB neta, a da Pretplatnik ima pravo korištenja iste. Mjesto ulaska instalacije u objekat Pretplatnika predstavlja priključno mjesto.

11.6 Troškove rada i materijala na unutrašnjoj instalaciji u objektu Pretplatnika od priključnog mjesta do prijemnika snosi Pretplatnik. Ukoliko Pretplatnik pored priključenog TV uređaja, želi priključenje jednog dodatnog TV uređaja u svom objektu, ovlaštena lica HKB net će izvršiti propisano priključenje dodatnog TV uređaja, a troškovi instalacionih radova u objektu Pretplatnika padaju na teret Pretplatnika. Priključenje jednog dodatnog TV prijemnika u objektu Pretplatnika ne utiče na cijenu mjesečne naknade. HKB net može odbiti priključenje Pretplatnika čiji dovod ili oprema ne zadovoljavaju propise ili postoji opasnost za prouzrokovanje smetnji u KKS-u.

11.7 Za izvršene radove priključenja na KKS HKB neta, Pretplatnik plaća priključnu taksu u skladu sa Cjenovnikom.

11.8 U slučaju iznajmljivanja stambenog, odnosno poslovnog prostora, Pretplatnik koji je najmodavac ili zakupodavac može privremeno prenijeti svoja prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora, koja se odnose na pripadajuću priključnu točku mreže i pretplatnički broj, najmoprimcu odnosno zakupniku koji time postaje Privremeni pretplatnik. Najmodavac ili zakupodavac je obvezan obavijestiti HKB net o prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora. Nakon što HKB net zaprimi tu obavijest obvezan je prava i obveze iz Pretplatničkog ugovora vratiti na najmodavca ili zakupodavca.

11.9 Ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice (Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu), HKB net će počevši od zaključenja korisničkog Ugovora, fakturisati priključnu taksu i cijenu mjesečne naknade na ime Pretplatnika koji se onda smatra Privremenim pretplatnikom, za što je potrebno

pribaviti notarski ovjerenu saglasnost vlasnika objekta ili potvrditi dolaskom vlasnika i Privremenog pretplatnika zajedno na prodajno mjesto s dokazom o vlasništvu objekta i ličnim dokumentima.

#### **Osnovne obaveze ugovornih strana**

11.10 HKB-net se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni KKS (centralu, primarnu i sekundarnu mrežu uključujući uređaje u horizontalno - vertikalnom etažnom razvodu u zgradi do stana Pretplatnika) na koji je priključen TV uređaj Pretplatnika, a Pretplatnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad KKS i omogućiti ovlaštenim osobama HKB net da u vrijeme izgradnji kablovske mreže, funkcionalne kontrole, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje KKS, da mogu izvoditi radove u zajedničkim prostorima zgrade i omogućiti nesmetan pristup instalacijama sistema u njegovom stambenom objektu ili nekretnini kao i do susjednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez odštetnog zahtjeva. HKB net može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja usluge, što ne predstavlja osnov za umanjeње mjesečne pretplate. HKB-net obavještava Pretplatnika o navedenim radovima i njihovom trajanju objavljivanjem na Info kanalu.

11.11 Pretplatnik je sam odgovoran za pravilnu zaštitu i čuvanje svojih uređaja od pražnjenja usljed vremenskih nepogoda (udar groma i sl.). Pretplatnik je obavezan dobiti dodatne saglasnosti svih vlasnika parcela, ako su potrebna za izvođenje priključka. HKB-net ima pravo na uvođenje KKS preko Pretplatnikovih nekretnina za šta Pretplatnik daje izričitu saglasnost potpisivanjem ovog Ugovora.

11.12 HKB net, kao izvođač radova se obavezuje da po završetku radova uspostavi prvobitno stanje.

#### **Mjesečna naknada za održavanje KKS**

11.13 Pretplatnik je saglasan da od momenta priključenja na KKS plaća HKB netu mjesečnu naknadu za održavanje KKS, što uključuje praćenje Osnovnog TV paketa ili Osnovnog BH TV paketa, po izboru Pretplatnika, u skladu sa Cjenovnikom. Pretplatnik koji je priključen na KKS do 15-tog u mjesecu bit će zadužen cijelom mjesečnom naknadom za tekući mjesec. Pretplatnik koji je priključen nakon 15-tog u mjesecu, dužan je da plaća mjesečnu naknadu od sljedećeg mjeseca.

11.14 Održavanje KKS potrebno za redovno praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog TV paketa je uračunato u cijenu praćenja paketa, u skladu sa Cjenovnikom.

11.15 HKB net kreira programsku listu za uslugu osnovnih TV paketa u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima te vlastitim procjenama poduzima aktivnosti kako bi svoju programsku listu učinio što kvalitetnijom i gledanijom. Programsku listu HKB net objavljuje na svojoj web stranici i na info kanalu. HKB net ne odgovara za privremena zatamnjenja određenih dijelova TV programa, koje je HKB net dužan izvesti u skladu sa zahtjevima programskih dobavljača ili odredbama propisa o kablovskoj retransmisiji. Ova odredba važi i za uslugu digitalne televizije i EON TV.

#### **Privremena suspenzija**

11.16 HKB-net može isključiti kablovski priključak i odstupiti od Ugovora u slučaju da Pretplatnik postupa u suprotnosti sa odredbama Ugovora i ovih Uslova poslovanja, Pretplatnik uzrokuje smetnje na KKS ili Pretplatnik ometa HKB netu pristup elementima KKS i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka.

11.17 Ukoliko dođe do bespravnog korištenja KKS ili ustupanja signala drugim korisnicima i/ili ukoliko Pretplatnik koji je privremeno isključen sa sistema i/ili kod koga je izvršena demontaža priključka izvrši samostalno i/ili preko trećeg lica ponovno priključenje na KKS HKB neta, Pretplatnik se obavezuje da zbog vršenja neovlaštenih radnji

plati HKB netu eventualnu materijalnu štetu, utvrđenu u postupcima utvrđivanja krivične i materijalne odgovornosti Pretplatnika.

11.18 Pretplatnik se obavezuje da neće samostalno vršiti zahvate na opremi i uređajima KKS-a niti će za to angažovati neovlaštena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke.

## **12. EON TV**

### **Uvodne odredbe**

12.1 Usluga EON TV koju Pretplatnik odabere podrazumijeva digitalnu kablovsku televiziju (praćenje izabranih programskih paketa u digitalnom formatu, u skladu sa Cjenovnikom). Ova usluga bazirana je na plaćanju mjesečne naknade. Pretplatnik se opredjeljuje za željenu opciju programskog paketa u skladu sa Cjenovnikom. Također, Pretplatnik se opredjeljuje za jedan od ponuđenih digitalnih prijemnika u skladu sa Cjenovnikom.

12.2 Odredbe ovih Uslova poslovanja koje se odnose na uslugu EON TV digitalne televizije će se primjenjivati i na uslugu D3 – digitalne televizije, u skladu sa ovim Uslovima poslovanja i Cjenovnikom.

12.3 Za uslugu EON TV OTT uslugu će se primjenjivati posebni uslovi poslovanja koji važe za tu uslugu.

### **Preduslovi za korištenje EON TV usluge**

12.4 Tehnički preduslov za korištenje usluge EON TV je da Pretplatnikov objekat bude priključen na KKS HKB neta, kao i da Pretplatnik redovno izmiruje svoje mjesečne obaveze prema HKB netu za održavanje KKS, što uključuje praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa.

12.5 Ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice (Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu), te je vlasnik objekta taj koji već ima zaključen Ugovor sa HKB netom po osnovu koga je vlasniku utvrđena obaveza plaćanja prema HKB netu na ime mjesečne naknade za održavanje KKS i praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, ugovorne strane saglasno konstatuju da se Pretplatnik obavezuje da uredno izmiruje i navedenu obavezu vlasnika objekta na ime mjesečne naknade za održavanje KKS i praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, a koju će HKB net, počevši od zaključenja Ugovora o korištenju usluge EON TV, fakturisati na njegovo ime.

12.6 Pretplatnik iz prethodnog stava ovih Uslova poslovanja se smatra Privremenim pretplatnikom, za što je potrebno pribaviti notarski ovjerenu saglasnost vlasnika objekta ili potvrditi dolaskom vlasnika i Privremenog pretplatnika zajedno na prodajno mjesto s dokazom o vlasništvu objekta i ličnim dokumentima.

12.7 HKB net će Pretplatniku omogućiti pristup usluzi u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko su ispunjeni neophodni tehnički uslovi za pristup EON TV usluzi, određeni Ugovorom i Uslovima poslovanja.

12.8 Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu EON TV može se opredijeliti da pored osnovnog digitalnog prijemnika koristi i dodatni adekvatni digitalni prijemnik za praćenje istog izabranog programskog paketa na oba digitalna prijemnika u skladu sa Ponudom sa Cjenovnikom koja se nalazi na web strani HKB net-a [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba) (pod korisnička dokumentacija) i tehničkim mogućnostima prijemnika.



## **Programski paketi**

12.9 HKB-net zadržava pravo izmjene sadržaja programskih paketa, kao i pravo izmjene naknada navedenih u Cjenovniku. O svakoj izmjeni, HKB net će izvjestiti Pretplatnike na način i po proceduri predviđenoj Ugovorom i Uslovima poslovanja.

12.10 Ako se Pretplatnik za vrijeme trajanja Ugovora opredijeli za bilo koji drugi programski paket iz Cjenovnika, obavezan je da o tome obavijesti HKB net pozivanjem njegovog Korisničkog servisa. Ukoliko HKB net primi takvo obavještenje Pretplatnika do 25-og u tekućem mjesecu, Pretplatniku će biti omogućeno praćenje izabranog programskog paketa počevši od prvog dana narednog mjeseca, a koji će mu se fakturirati na osnovu Cjenovnika za taj drugi – izabrani paket ili više njih. Ukoliko HKB net primi obavještenje Pretplatnika za promjenu programskog paketa nakon 25-og u tekućem mjesecu, Pretplatniku neće biti omogućeno praćenje izabranog programskog paketa ili više njih u prvom narednom mjesecu već počevši od drugog narednog mjeseca.

## **Posebni uslovi za Pretplatnika EON TV na 12 mjeseci**

12.11 Ukoliko se Pretplatnik Ugovorom opredijeli da će uslugu koristiti najmanje 12 mjeseci, u tom slučaju oslobađa se plaćanja priključne takse. Pretplatnik koji se opredijelio za ovu opciju, nema pravo na otkaz Ugovora u periodu od najmanje 12 mjeseci, računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda u kome je uslugu koristio besplatno. Ukoliko Pretplatnik ipak želi da raskine Ugovor i prije isteka perioda od 12 mjeseci računajući od dana proteka prvog obračunskog perioda, on to može učiniti pisanim putem pod uslovom da je prethodno u cjelosti izmirio sve svoje dospelje obaveze prema HKB netu, platio naknadu za prijevremeni raskid i da je platio troškove priključenja.

## **Mjesečne naknade za EON TV uslugu**

12.12 Pretplatnik koji zaključi Ugovor i dobije **EON TV** digitalni prijemnik na korištenje, radi praćenja programskih paketa, dužan je da plati naknadu na ime priključenja **EON TV** usluge, prema Cjenovniku, kao i da plaća mjesečnu naknadu za korištenje digitalnog prijemnika, a sve ovo ukoliko nešto drugo nije ugovoreno Ugovorom, odnosno propisano ovim Uslovima poslovanja ili Cjenovnikom. Pretplatnik je saglasan sa plaćanjem mjesečne naknade za korištenje izabranih **EON TV** programskih paketa, shodno Cjenovniku.

12.13 Pretplatnik kome je po zaključenju Ugovora aktivirana usluga do 15-og u mjesecu, bit će zadužen naknadama za prvi naredni mjesec, a Pretplatnik kome je aktivirana usluga od 16-og u mjesecu bit će zadužen naknadama od drugog narednog mjeseca, tako da se obračunski period ovakvom Pretplatniku računa u zavisnosti od datuma aktivacije usluge.

12.14 Pretplatnik koji u toku trajanja Ugovora zamijeni u toku mjeseca digitalni prijemnik drugim prijemnikom radi promjene **EON TV** usluge moći će da prati novoizabran/e programske pakete za novi prijemnik od 1-og u narednom mjesecu od kog datuma će biti zadužen i naknadama za ove pakete.

12.15 Pretplatnik je saglasan da se mjesečne naknade po Ugovoru nađu na zbirnoj fakturi zajedno sa naknadama za ostale usluge HKB neta koje Pretplatnik koristi.

12.16 Ukoliko zbog nekih od razloga (isključenje po dugovanju, raskid Ugovora) Pretplatnik ne koristi EON TV uslugu 60 dana u kontinuitetu, Pretplatnik je dužan da HKB netu vrati EON TV digitalni prijemnik i izmiri sva dospelja dugovanja. Ukoliko na poziv HKB neta Pretplatnik ne vrati EON TV digitalni prijemnik i ne izmiri sva dospelja dugovanja, HKB net može trajno isključiti Opremu, odnosno prestati sa pružanjem usluga po Ugovoru i pored svih zaostalih dugovanja uz zakonsku zateznu kamatu, fakturirati Pretplatniku protuvrijednost digitalnog prijemnika. U svim slučajevima privremenog prestanka korištenja usluge koji se mogu staviti u krivicu

Pretplatniku, Pretplatnik se obavezuje da plaća naknadu za korištenje digitalnog prijemnika, sve vrijeme dok se isti nalazi kod njega.

## **VIDEO KLUB**

12.17 Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu D3EON TV digitalnu televiziju ima mogućnost korištenja dodatne usluge pod nazivom Video Klub. Ova usluga omogućava Pretplatniku da sa liste ponuđenih programskih sadržaja bira one koje želi da gleda na svom prijemniku, a u skladu sa Ponudom i važećim Cjenovnikom, koji su dostupni na stranici [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba). Preduslov za korištenje usluge Video Klub je da Pretplatnik posjeduje adekvatan uređaj za praćenje Video Klub programskih sadržaja i aktivan EON TV digitalni paket.

12.18 Usluga Video Klub je dostupna u dvije opcije: Iznajmljivanje i Video paketi. Iznajmljivanje podrazumijeva korištenje ponuđenih sadržaja u određeno vrijeme po zahtjevu Pretplatnika, za šta Pretplatnik plaća naknadu po pojedinačno iznajmljenom sadržaju. Potvrdu za prihvatanje plaćanja izabranog programskog sadržaja Pretplatnik daje prije iznajmljivanja tog sadržaja, unosom sistemski traženog PIN-a. Video paketi podrazumijevaju mjesečno korištenje ponuđenih sadržaja u okviru izabranog paketa u bilo koje vrijeme i neograničen broj puta sa mogućnošću uvida u sadržaj za iznajmljivanje i uz plaćanje mjesečne naknade definirane važećim Cjenovnikom. Korištenjem samo opcije za iznajmljivanje, Pretplatniku nije omogućeno praćenje sadržaja Video paketa, već se Pretplatnik mora opredijeliti i za korištenje same opcije Videoteka.

## **TV unazad**

12.19 Pretplatnik koji je zaključio Ugovor o zasnivanju pretplatničkog odnosa za uslugu EON TV digitalnu televiziju ima mogućnost korištenja dodatne usluge pod nazivom TV unazad. Ova usluga omogućava Pretplatniku vraćanje određenih tv sadržaja na početak ili gledanje propuštenog na određenom broju TV kanala, a u skladu sa Ponudom i važećim Cjenovnikom, koji su dostupni na stranici [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba). Preduslov za korištenje usluge TV unazad je da Pretplatnik posjeduje adekvatan uređaj za korištenje usluge i aktivan EON TV digitalni paket.

Usluga se aktivira putem adekvatnog digitalnog prijemnika i korištenje ove usluge je besplatno prvih 5 minuta. Ukoliko pretplatnik navedenu usugu koristi duže od 5 minuta, pristaje na naplatu neograničenog korištenja ove usluge u iznosu od 3 KM za jedan (tekući) kalendarski mjesec.

## **Nedozvoljeno ponašanje Pretplatnika EON TV usluge**

12.20 Pretplatnik se obavezuje da će digitalni prijemnik koji mu je dat na korištenje koristiti u skladu sa odredbama iz ovih Uslova poslovanja. U slučaju kada se Pretplatnik ne pridržava ove obaveze, HKB net zadržava pravo da trajno isključi Opremu, odnosno prestane sa pružanjem usluga po Ugovoru. HKB net se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na digitalnom prijemniku koji je Pretplatniku dat na korištenje, osim onih koji nastanu nepažnjom ili namjernim djelovanjem Pretplatnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.). Pretplatnik nema pravo da samostalno ili uz angažovanje trećeg lica vrši otklanjanje kvarova na digitalnom prijemniku koji mu je dat na korištenje, već se obavezuje da kontaktira HKB net koji će izvršiti te radnje. U slučaju kvarova na digitalnom prijemniku prouzrokovanih nepažnjom ili namjernim djelovanjem Pretplatnika, HKB net ima pravo na nadoknadu stvarnih troškova popravke, kao i ukoliko je kvar nemoguće otkloniti, Pretplatnik se obavezuje da plati protuvrijednost digitalnog prijemnika koji mu je dat na korištenje, nakon čega će mu HKB net obezbijediti novi digitalni prijemnik koji također ostaje u vlasništvu HKB neta. Pretplatnik se obavezuje da digitalni prijemnik koristi samo u svrhu priključenja na sistem HKB neta.

12.21 Pretplatnik se obavezuje da će obavijestiti HKB net o svakoj promjeni mjesta boravka i eventualnoj potrebi za preseljenje prijemnika.

12.22 Svi programi (TV kanali) iz Cjenovnika zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorištavanje programa u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Pretplatnika. Nije dopušteno distribuirati signal i programe iz Cjenovnika u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, odnosno u prostorijama koje se ne mogu smatrati porodičnim prostorijama. Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorištavati programe obuhvaćene Ugovorom i Cjenovnikom, a naročito da neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati signale ovih programa i kanala. U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, HKB net ima pravo da za svaki takav pojedinačni slučaj daljeg vida distribucije bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorištavanje programa trajno isključi Opremu, odnosno obustavi pružanje usluga po Ugovoru i od Pretplatnika zahtijeva naknadu svake štete, direktne ili indirektna, koja proizađe iz takvog iskorištavanja programa.

12.23 Plaćanje ugovorne kazne i naknade štete HKB netu ne oslobađa Pretplatnika odgovornosti prema vlasniku programa kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korištenja prijemnika

12.24 Pretplatnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava HKB neta, vlasnika programa ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlaštena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku.

12.25 Pretplatnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo HKB neta, vlasnika programa ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Pretplatnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi HKB net od bilo kakvih štetnih posljedica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika. Pretplatnik se posebno obavezuje da onemogući djeci i omladini, prije svega članovima svoje porodice, pristup kodiranim programskim sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju djece i omladine.

12.26 Ukoliko po svojoj ocjeni zaključi da se Pretplatnik prilikom korištenja usluge ponaša na nedozvoljen način, HKB net ima pravo da Pretplatniku ukine pravo korištenja usluge, privremeno na određeni vremenski rok, ili stalno, tako što će trajno isključiti Opremu, odnosno prestati sa pružanjem usluga po Ugovoru, uz pismeno obavještenje Pretplatniku. Ocjena HKB neta o nedozvoljenom ponašanju Pretplatnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika.

#### **Ograničenje od odgovornosti HKB-neta**

12.27 HKB-net se ne smatra odgovornim za: svaku izmjenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji signala; svaku teškoću prijema signala vezanu uz mjesto i uslove prijema ili uz neadekvatnu opremu kod Pretplatnika; svaku promjenu ili prekid koji nastane usljed neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na HKB net, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašteni servis prijemnika ili lošu upotrebu istog od strane Pretplatnika suprotno odredbama ovih uslova.

12.28 HKB net se ne smatra odgovornim za bilo kakvo zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Ugovorom i ovim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje HKB net nije mogao spriječiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji.

12.29 HKB net nije odgovoran za sadržaj kodiranih programa emitovanih u okviru programskih paketa na koje se Pretplatnik pretplaćuje. HKB net ne garantuje Pretplatniku da vlasnik programa neće prestati sa emitovanjem programa.

12.30 HKB net može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja EON TV usluge. U slučaju ovakvog prekida distribucije signala, , takav prekid se neće smatrati kršenjem Ugovora, niti osnovom za naknadu eventualne štete Pretplatniku. U ovakvim slučajevima smatra se da je Ugovor na snazi, te je Pretplatnik u obavezi da plaća mjesečnu naknadu kao i ostale eventualne naknade u skladu sa Cjenovnikom.

### **13. INTERNET**

13.1 Usluga Interneta koju Pretplatnik odabere podrazumijeva korištenje kablovskog Interneta (korištenje izabranog Internet postpaid paketa u skladu sa Cjenovnikom) bez prava na preprodaju usluge. Ova usluga bazirana je na plaćanju mjesečne naknade. Pretplatnik se opredjeljuje za željenu opciju Internet paketa u skladu sa Cjenovnikom. Također, Pretplatnik dobija na korištenje modem u skladu sa Cjenovnikom.

13.2 HKB net će obezbijediti pružanje Internet usluge u pogledu deklarisanе brzine prenosa, količine saobraćaja i drugih tehničkih aspekata uključenih u paket usluge.

#### **Preduslovi za korištenje Internet usluge**

13.3 Tehnički preduslov za korištenje Internet usluge je da Pretplatnikov objekat bude priključen na KKS HKB neta, kao i da Pretplatnik redovno izmiruje svoje mjesečne obaveze prema HKB netu za održavanje KKS, što uključuje praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa. Ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice (Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu-Privremeni pretplatnik u smislu čl. 12.6 ovih uslova), te je vlasnik objekta taj koji već ima zaključen Ugovor sa HKB netom po osnovu koga je vlasniku utvrđena mjesečna obaveza plaćanja, prema HKB netu, na ime mjesečne naknade za održavanje KKS i praćenja Osnovnog TV paketa, ugovorne strane saglasno konstatuju da se Pretplatnik obavezuje da uredno izmiruje i navedenu obavezu vlasnika na ime mjesečne naknade za održavanje KKS, što uključuje praćenje Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa a koju će HKB net, počevši od zaključenja ovog Ugovora, fakturisati na njegovo ime. Također, HKB net zadržava pravo izmjene mjesečne naknade za internet uslugu tako što će postojećim Pretplatnicima dostaviti i pismenu obavijest o nastupajućim izmjenama uslova poslovanja i cijena, što će učiniti uz račun za plaćanje usluge koji predhodi namjeravanoj izmjeni. Za navedeno u prethodnom stavu Pretplatnik pribavlja saglasnost vlasnika objekta. Pretplatnik mora za internetski pristup garantovati lični računar sa odgovarajućom atestiranom softverskom i hardverskom opremom. HKB net obezbjeđuje samo uključivanje i rad modema, tamo gdje je to tehnički izvodljivo.

13.4 HKB-net ne odgovara za štetu, moguće neobavljanje usluge i nastale troškove Pretplatniku, koje nastanu zbog softverskih i hardverskih poteškoća na Pretplatnikovom ličnom računaru i svim dodatnim napravama za koje HKB net ne odgovara. HKB net ne odgovara za podatke do kojih Pretplatnik dolazi preko interneta ili ima pohranjene u svojoj računarskoj opremi i ne daje nikakve garancije za datoteke i za podatke koje Pretplatnik prenese sa interneta ili drugih sistema.

13.5 Putem internet usluge HKB-net će omogućiti Potrošaču neometan pristup svim javno raspoloživim sadržajima i uslugama koji se nude na Internetu. Izuzetak čine sadržaji ili usluge čije bi korištenje zasnovalo izričitu protivpravnost ili krivično djelo. HKB net ima pravo spriječiti pristup (isključenje) do Pretplatnikovih sadržaja, koji nisu u skladu sa propisima. Pretplatnik se obavezuje da nakon priključenja na kablovsku mrežu neće promijeniti modem ili konfiguraciju kao i programske kodove, poštovat će autorska prava proizašla iz intelektualnog vlasništva te u internet mrežu neće namjerno proslijediti sadržaje koji sadrže viruse.

#### **Osnovne obaveze ugovornih strana**

13.6 Osnovne obaveze HKB-neta su:

- Da omogući Pretplatniku pristup usluzi u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko su ispunjeni neophodni tehnički uslovi za pristup Internet usluzi, određeni Ugovorom i Uslovima poslovanja.
- Instalacija i konfiguracija modema, a po utvrđenju da su izmirene sve obaveze Pretplatnika prema HKB netu. HKB net se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na modemu osim onih koji nastanu nepažnjom ili namjernim djelovanjem Pretplatnika (fizički lom, pad, otvaranje i sl.). Pretplatnik nema pravo da samostalno ili uz angažovanje trećeg lica vrši otklanjanje kvarova na modemu već se obavezuje da kontaktira HKB net koji će izvršiti te radnje. U slučaju kvarova na modemu prouzrokovanih nepažnjom ili namjernim djelovanjem Pretplatnika, HKB net ima pravo na nadoknadu stvarnih troškova popravke, kao i ukoliko je kvar nemoguće otkloniti, Pretplatnik se obavezuje da plati protuvrijednost modema, nakon čega će mu HKB net obezbjediti novi modem koji također ostaje u vlasništvu HKB neta. Pretplatnik se obavezuje da modem koristi samo u svrhu priključenja na sistem HKB neta.
- Pružanje usluge u skladu sa izborom Pretplatnika, što uključuje i opciju hostinga (obezbjeđenja prostora na serveru za web prezentacije, registraciju domene, podršku i dr.) u odnosu na Cjenovnik.

13.7 Osnovne obaveze Pretplatnika su plaćanje naknade na ime priključne takse u skladu sa Cjenovnikom, odabir Internet paketa u skladu sa Cjenovnikom i plaćanje naknade za izabrani Internet paket u skladu sa Cjenovnikom.

13.8 Pretplatnik je saglasan da se mjesečne naknade po Ugovoru nađu na zbirnoj fakturi zajedno sa naknadama za ostale usluge HKB neta koje Pretplatnik koristi.

13.9 Ukoliko ne koristi Internet paket zbog nekih od razloga (isključenje po dugovanju, raskid ugovora) Pretplatnik 60 dana u kontinuitetu, Pretplatnik je dužan da HKB netu vrati modem i izmiri sva dospjela dugovanja. Ukoliko na poziv HKB neta Pretplatnik ne vrati modem i ne izmiri sva dospjela dugovanja, HKB net može trajno isključiti Opremu, odnosno prestati sa pružanjem usluga po Ugovoru i pored svih zaostalih dugovanja uz zakonsku zateznu kamatu, fakturirati Pretplatniku protuvrijednost modema.

#### **Posebni uslovi za Pretplatnika Internet usluge na 12 mjeseci**

13.10 Ukoliko se Pretplatnik Ugovorom opredjeli da će uslugu koristiti najmanje 12 mjeseci, u tom slučaju oslobađa se plaćanja priključne takse i dobija veću propusnu moć izabranog paketa po istoj cijeni, a u skladu sa Cjenovnikom. Pretplatnik koji se opredjelio za ovu opciju, nema pravo na otkaz Ugovora u periodu od najmanje 12 mjeseci. Ukoliko Pretplatnik ipak želi da raskine Ugovor i prije isteka perioda od 12 mjeseci računajući od dana protoka prvog obračunskog perioda, on to može učiniti pismenim putem pod uslovom da je prethodno u cjelosti izmirio sve svoje dospjele obaveze prema HKB netu, uključujući i naknadu za prijevremeni raskid, te da je platio troškove priključenja.

#### **Promjena paketa**

13.11 Pretplatnik koji nije odabrao opciju korištenja Internet usluge u periodu od najmanje 12 mjeseci, inicijalno se opredjeljuje za Internet paket koji želi da koristi na propisanom obrascu (Revers). Svi korisnici Internet usluge u toku trajanja korisničkog odnosa zadržavaju pravo izmjene Internet paketa, sve u skladu sa Cjenovnikom na način propisan u sljedećem stavu.

13.12 Ako se Pretplatnik za vrijeme trajanja Ugovora opredjeli za bilo koji drugi Internet paket iz Cjenovnika, obavezan je da o tome obavijesti HKB net pozivanjem njegovog Korisničkog servisa. Ukoliko HKB net primi takvo obavještenje Pretplatnika do 25-og u tekućem mjesecu, Pretplatniku će biti omogućeno korištenje izabranog Internet paketa počevši od prvog dana narednog mjeseca, a koji će mu se fakturirati na osnovu Cjenovnika za taj drugi – izabrani paket. Ukoliko HKB net primi obavještenje Pretplatnika za promjenu Internet paketa nakon 25-

og u tekućem mjesecu, Pretplatniku neće biti omogućeno korištenje izabranog Internet paketa u prvom narednom mjesecu već počevši od drugog narednog mjeseca. Pretplatnik je također saglasan da HKB net može, u cilju poboljšanja kvaliteta usluge, bez posebnog odobrenja Pretplatnika, za istu cijenu obezbijediti Pretplatniku veću brzinu protoka u odnosu na paket za koji se Pretplatnik prethodno opredjelio prema Cjenovniku.

### **Usluga Wi-Fi Mesh**

13.13. Wi-Fi Mesh je dodatna Internet usluga koja uključuje napredne funkcije za bežičnu mrežu kao što su cjelovita i pouzdana pokrivenost prostora Wi-Fi signalom, roditeljska zaštita, veća stabilnost mreže, Wi-Fi bez gubitka brzine na priključnoj tački, upravljanje mrežom preko web interfejsa i/ili aplikacije Android i iOS, kao i SSID koji obezbjeđuje kvalitetan Wi-Fi servis na svim uređajima u kući, koji rade na 5 GHz i 2,4 GHz. Wi-Fi Mesh je na raspolaganju svim Pretplatnicima Internet usluge.

U skladu sa Cjenovnikom, HKB net obezbjeđuje korištenje opreme za upotrebu ove usluge, kao i njeno podešavanje i održavanje, podršku Pretplatnicima u pristupu Wi-Fi mreži i otklanjanju grešaka.

Robne marke, odnosno marke usluga ponuđača i povezanih privrednih društava su zaštićene robne marke/marke usluga i bez unaprijed date pismene saglasnosti vlasnika, ovi brendovi se ne smiju koristiti. Znaci koji nisu registrovani kao robne marke/usluge zaštićeni su pravilima koja se tiču obezbjeđenja zaštite autorskih prava.

13.14. Za upotrebu usluge Wi-Fi Mesh potrebno je adekvatno podešavanje Wi-Fi Mesh opreme i registracija, putem mobilne aplikacije AirTiesWi-Fi koja je dostupna u Google Play ili Apple App Store. Aplikacija omogućava Pretplatnicima pristup informacijama o vlastitoj Wi-Fi Mesh mreži koje poboljšavaju korisničko iskustvo i omogućavaju dijagnozu i uklanjanje problema sa radom. HKB net će nakon ugovaranja usluge Wi-Fi Mesh dati Pretplatniku na korišćenje Wi-Fi Mesh opremu s priloženim uputstvima za podešavanje. Ako Pretplatnik navedenu opremu u vlasništvu HKB net-a ošteti, uništi ili ustupi drugome, obavezuje se da HKB net-u isplati cjelokupnu njenu protivvrijednost u odnosu na Cjenovnik.

Za upotrebu usluge Wi-Fi Mesh, Pretplatnik mora koristiti računar, tablet, pametni telefon, prenosni računar ili sličan korisnički uređaj koji omogućava bežičnu Wi-Fi komunikaciju.

13.15. Naknade za korišćenje usluge Wi-Fi Mesh određene su Cjenovnikom. Pretplata se obračunava na mjesečnom računu za elektronske komunikacijske usluge HKB net-a.

13.16. Pretplatnik razumije i slaže se da usluga Wi-Fi Mesh, zbog osobina i ograničenja tehnologije, upotrebe infrastrukture, koncepta i svrhe mreže i usvojenih standarda, nije namijenjena za sredinu gde je potrebna apsolutno neprekidna veza sa internetom ili veza određene pojasne širine ili veza s određenim drugim osobinama (određen ping, kašnjenje, jitter i sl.) ili gdje postoji rad drugih elektronskih komunikacionih usluga koje zavise od takve veze od kritičnog značaja za aktivnosti ili druge interese Pretplatnika i gdje bi nefunkcionisanje usluge ili funkcionisanje sa smanjenim potencijalom s obzirom na očekivani moglo da prouzrokuje štetu (kritično okruženje). Pretplatnik u kritičnom okruženju, svjesno koristi uslugu Wi-Fi mesh iako okruženje sa velikom elektromagnetnom interferencijom ili sa velikim brojem Wi-Fi mreža u okolini, utiče na njenu raspoloživost.

Osobine i uslovi za obezbjeđivanje usluga pristupa Internetu na korisničkom mestu priključka koji Pretplatniku obezbjeđuje HKB net, definisani su ovim uslovima i uputstvima za uslugu Wi-Fi Mesh. Brzina prenosa podataka tokom upotrebe dodatne usluge Wi-Fi Mesh je ograničena brzinom internet mreže na korisničkom mjestu priključka kao i mogućim smetnjama bežičnog prenosa podataka na lokaciji gdje se usluga sprovodi. Pretplatnik razumije i slaže se da na kvalitet bežične veze utiče način postavljanja i pozicioniranja Wi-Fi Mesh opreme u prostoriji, osobine i tehničke karakteristike uređaja korisnika koji se povezuju u bežičnu mrežu Wi-Fi Mesh (računari, pametni telefoni i sl.), izvori električnih smetnji, velike površine i predmeti (staklo, izolovani zidovi,

zidovi od cigle i betona i sl.), kao i drugi izvori definisani u uputstvima za podešavanje Wi-Fi Mesh opreme, dostupnim na [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba).

Pretplatnik je odgovoran za bilo kakvu štetu koja bi nastala zbog nepravilne ili neovlašćene upotrebe ili zloupotrebe usluge Wi-Fi Mesh ili opreme koja je povezana s njom. Pretplatnik je dužan da se uzdrži svih aktivnosti koje bi mogle uticati na cjelovitost, sigurnost i raspoloživost usluge i isključivo je odgovoran za sadržinu podataka koji se posreduju i čuvaju sa uslugom.

HKB net ne preuzima odgovornost za eventualne teškoće pri pristupanju Internetu, za eventualne greške u uspostavljanju veze, za bilo kakav gubitak, štetu, otuđivanje ili mijenjanje podataka, zapisa ili aplikacija koje Pretplatnik šalje, prima, posreduje ili čuva u okviru mreže Wi-Fi Mesh kao i mreža ili opreme koja je sa tom mrežom povezana.

Pretplatnik izričito izjavljuje da su mjere za zaštitu aplikacija i uređaja koje povezuje s internetom upotrebom usluge Wi-Fi Mesh isključivo njegova odgovornost i prihvatanjem ovih uslova, oslobađa HKB net svake odgovornosti za posljedice koje nastaju kao rezultat veze s internetom upotrebom usluge Wi-Fi Mesh.

13.17. HKB net će nastojati da usluga Wi-Fi Mesh radi neometano, HKB net ne odgovara za nefunkcionisanje usluge Wi-Fi Mesh, koja je posljedica: izvođenja hitnih radova na održavanju mreže, više sile ili neočekivanih kvarova. U slučaju nefunkcionisanja usluge Wi-Fi Mesh, HKB net će u najkraćem mogućem roku pristupiti otklanjanju problema.

HKB net će obezbijediti tehničku podršku u upotrebi usluge zavisno od želje Pretplatnika i njegovih podešavanja upravljanja mreže preko aplikacije AirTiesWi-Fi, saglasno Cjenovniku.

#### **Ograničenje odgovornosti HKB neta**

13.18 HKB net ne odgovara za:

- Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju dijelova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
- Prekide u radu nastale usljed nestanka električne energije na dijelu infrastrukture, slučajeva više sile, kao i usljed drugih razloga na koje HKB net ne može objektivno da utiče;
- Štetu koju Pretplatnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju na kablovskom Internetu izvrši treće lice;
- Sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmjenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- Štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usljed povrede Pretplatnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- Prekid veze ukoliko taj prekid nastupi kao posljedica radova na infrastrukturi mreže HKB net o kojima je Pretplatnik blagovremeno obavješten;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke HKB neta.

13.19 HKB net ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje

određenih procedura i provjera radi zaštite od takvih programa. HKB net nije odgovoran za na taj način pričinjenu štetu.

13.20 HKB net ne odgovara za štetu nanесenu Pretplatniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga. Ni pod kojim uslovima, eventualna šteta za koju HKB net može odgovarati ne može biti veća od iznosa koji je Pretplatnik uplatio za uslugu.

13.21 Pretplatnik je dužan primjenjivati sve razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere u cilju zaštite svojih ličnih podataka i kontrole prometa svog uređaja kojim pristupa Internetu. Razumne raspoložive tehničke i druge odgovarajuće mjere su, na primjer, instaliranje i redovno ažuriranje antivirusnih i antispam alata i softvera na računaru te redovno skeniranje aktivnih procesa i datoteka a posebno datoteka s interneta i e-mailova. Provođenjem ovih mjera Pretplatnik će bitno povećati sigurnost svojih ličnih podataka i smanjiti rizik od neželjenog Internet prometa. Bez obzira na provedbu ovih mjera, ne postoji apsolutna zaštita od virusa, trojana, crva i ostalog malicioznih softvera.

### **Nedozvoljeno ponašanje Pretplatnika Interneta**

13.22 Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim propisima BiH i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama, kodeksima koji se odnose na korištenje Interneta, računara i računarskih mreža. Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično djelo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba autorskog prava i prava industrijske i intelektualne svojine, vrši djelo nelojalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povrijeđuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i kodeksa ponašanja na Internetu.

13.23 Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

- Korištenje servisa, odnosno odabrane opcije usluge kablovskog Interneta HKB net za neovlašten pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i Internetu;
- Ugrožavanje nesmetanog korištenja servisa od strane drugih Pretplatnika (prekomjerna potrošnja, česta izloženost tzv.DoS/DDoS napadima itd.);
- Ugrožavanje nesmetanog rada, integriteta i bezbjednosti mreže HKB net-a ili bilo kog drugog dijela Interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih Pretplatnika kablovskog Interneta HKB net ili Interneta uopšte;
- Neovlaštena promjena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- Slanje ili prosljeđivanje dobrotvornih zahtjeva, peticija, lančanih pisama, kao i slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mjesta predviđena za takav vid oglašavanja. Isključivo Pretplatnik odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje.

Pretplatnik odgovara HKB netu za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih Pretplatnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.



13.24 Ukoliko po svojoj ocjeni zaključi da se Pretplatnik prilikom korištenja kablovskog Interneta ponaša na nedozvoljen način, HKB net ima pravo da Pretplatniku ograniči uslugu, sve dok Pretplatnik ne ukloni uzrok i/ili da suspenduje pristup Internetu i/ili prekine sa pružanjem usluge, tako što će trajno isključiti Opremu, odnosno prestati sa pružanjem usluga po Ugovoru, uz pismeno obavještenje Pretplatniku, a Pretplatnik odgovara i za svu pričinjenu štetu. Pored toga, u ovom slučaju HKB net ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalogu navedenih organa.

13.25 U slučajevima slanja neželjene pošte, štetnih sadržaja i povrede prava intelektualne svojine od strane Pretplatnika, HKB net će uputiti pisano upozorenje (e-mail) Pretplatniku. Ukoliko Pretplatnik nastavi sa slanjem neželjene pošte, štetnih sadržaja i povredama prava intelektualne svojine, HKB net može postupiti na način iz prethodnog stava.

13.26 U slučajevima prekomjerne potrošnje, česte izloženosti tzv.DoS/DDoS napadima, HKB net može, prije obustave pružanja usluga po Ugovoru, Pretplatniku uputiti preporuku zajedno sa mjerama koje bi trebalo da preduzme da korištenje usluge uskladi tako da ne ugrožava nesmetano pružanje usluge drugim pretplatnicima, odnosno tako da ne ugrožava integritet i/ili bezbjednost mreže, odnosno može mu preporučiti adekvatnu alternativu (uključujući tu i prelazak na niži paket), ako je takva alternativa tehnički izvodljiva.

13.27 Ocjena HKB neta o nedozvoljenom ponašanju Pretplatnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika uskladu sa odredbama ovih Uslova poslovanja.

## **14. DUO I TRIO PAKETI**

14.1 Usluga Duo i Trio paketa podrazumijeva istovremeno korištenje usluge Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, sa mjesečnim održavanjem KKS (održavanje KKS), EON TV usluge i usluge telefonije drugog operatera (Duo TV+TEL) ili Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, sa mjesečnim održavanjem KKS (održavanje KKS), EON TV Usluge i usluge interneta (Duo TV+NET) (svi paketi zajedno: Duo paketi), odnosno istovremenog korištenja usluge Osnovnog TV paketa i Osnovnog BH TV paketa, sa mjesečnim održavanjem KKS (održavanje KKS), EON TV usluge, internet usluge i usluge telefonije drugog operatera (Trio TV+NET+TEL ) uz posebne pogodnosti, a sve u skladu s Cjenovnikom i ovim Uslovima poslovanja.

14.2 HKB-net će Pretplatniku omogućiti pristup usluzi Duo i Trio paketa u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko su ispunjeni neophodni tehnički uslovi za pristup usluzi, određeni Ugovorom i Uslovima poslovanja.

14.3 Pretplatnik može da se opredijeli na minimalni period korištenja ove usluge u trajanju od 12 (dvanaest) mjeseci ili u trajanju od 24 (dvadesetčetiri) mjeseca, a u skladu sa Ugovorom o sklapanju pretplatničkog odnosa, čime se omogućava korištenje Duo ili Trio paketa (u daljem tekstu: Ugovor).

14.4 Ukoliko Pretplatnik želi da raskidom Ugovora prekine sa korištenjem ove usluge prije isteka minimalnog perioda korištenja, on to može uraditi uz obavezu da izmiri obavezu plaćanja naknade za prijevremeni raskid iz člana 10.3 ovih Uslova poslovanja

14.5 Odredbe iz prethodnog stava primjenjuju se i u slučaju da HKB net trajno isključi Opremu, odnosno prestane sa pružanjem usluga po Ugovoru, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze. Pored odabranog osnovnog Duo ili Trio paketa Pretplatnik može da odabere i opcije na osnovni paket u skladu sa Cjenovnikom i za to potpisuje Aneks Ugovora o sklapanju pretplatničkog odnosa čime se omogućava korištenje Duo ili Trio paketa (u daljem tekstu: Aneks).

14.6 Na osnovu zaključenog Aneksa i odabranih opcija na osnovni paket Pretplatnik se obavezuje da odabrane opcije koristi minimalno 30 dana. Odredbe o plaćanju naknade za prijevremeni raskid primjenjuju se i u slučaju da Pretplatnik raskine Aneks prije isteka minimalnog perioda korištenja od 30 dana.

14.7 Ukoliko Pretplatnik prije isteka 30 dana izvrši promjenu opcije ili uzme dodatne opcije na osnovni paket minimalni period korištenja se produžava na dodatnih 30 dana.

14.8 Ukoliko Pretplatnik prije isteka minimalnog perioda korištenja Ugovora izabere opcije na osnovni paket minimalni period korištenja se produžava za 30 dana.

14.9 Ako Pretplatnik ipak želi da raskine Aneks prije isteka minimalnog perioda korištenja usluge, on to može uraditi uz obavezu da izmiri obavezu plaćanja naknade za prijevremeni raskid iz člana 10.3 ovih Uslova poslovanja. Odredbe o plaćanju naknade za prijevremeni raskid primjenjuju se i u slučaju da HKB net trajno isključi Opremu, odnosno prestane sa pružanjem usluga po Ugovoru, ukoliko Pretplatnik ne izmiri sve svoje dospjele obaveze u skladu sa Uslovima poslovanja. Postojeći Pretplatnik HKB net sa ugovornom obavezom u vidu minimalnog perioda korištenja usluge, može preći na uslugu Duo i Trio paketa s tim da minimalni period korištenja već odabrane usluge ostaje nepromijenjen do isteka istog, nakon čega počinje teći minimalni period korištenja usluge Duo ili Trio paketa.

14.10 Postojeći Pretplatnik, u toku trajanja minimalnog perioda korištenja postojeće usluge, može preći na Duo ili Trio uslugu bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid samo ako je ista na istom ili većem cjenovnom nivou.

## **15. WEB HOSTING**

15.1 Usluga web hosting omogućava zakup prostora na disku koji je zajedno sa određenom količinom internet saobraćaja neekskluzivno iznajmljen Pretplatniku za njegove potrebe, kao i odgovarajućih serverskih resursa za smještaj web prezentacije na web serveru HKB net.

### **Nedozvoljeni sadržaji na serveru**

15.2 Na web prostoru (shared hosting-u) nije dozvoljeno držanje ilegalnih materijala, što između ostalog uključuje: sav sadržaj koji krši zakone Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine

- dječiju pornografiju;
- kršenje tuđih autorskih prava;
- crack, warez, serial materijali ili linkovi na iste;
- materijale koji potiču ilegalne aktivnosti, šire mržnju i netoleranciju;
- sadržaj koji može da izazove nacionalnu, rasnu ili etničku mržnju ili netrpeljivost.

U slučaju zlouporabe HKB net ima pravo privremeno zaključati problematični korisnički račun (dok se materijali ne uklone), a većim prijestupom ili ponavljanjem istog prijestupa nakon prvog zaključavanja automatski se gubi korisnički račun.

## **16. REGISTRACIJA DOMENA, SPAM, SIGURNOST, PREKOMJERNO KORIŠTENJE, UGROŽAVANJE SERVISA**

16.1 HKB net ima pravo da odbije registraciju domena na svoje ime ili na ime Pretplatnika u slučaju da ima podatak o tome da je naziv domena isti kao i poslovno ime ili zaštićeni žig treće strane.

## **Odabir naziva domene (za Pretplatnike koji istu dobivaju u okviru ponude servisa besplatno)**

16.2 Korisnici koji imaju pravo da izaberu naziv domene u okviru ponude besplatnog hostinga za rezidencijalne Pretplatnike biraju na osnovu dostupnih domena. HKB net zadržava pravo da neprikladne, uvredljive i pogrdne nazive ne registruje i time onemogućuje pristup web prostoru.

## **Slanje neželjene pošte (SPAM-a)**

16.3 Najstrože je zabranjeno korištenje servisa za slanje neželjenih poruka- SPAM-a. Ako se istragom utvrdi da je Pretplatnik prekršio ovo pravilo, navedeni se korisnički račun ukida te Pretplatnik-prekršitelj ima trajnu zabranu korištenje usluge. Također se neće tolerisati korištenje servera HKB net za smještaj stranica na koje se na nelegalan način putem drugih pružatelja usluga (uključujući neželjene poruke, spam poruke po news grupama, drugim internet stranicama i/ili forumima i sl.).

## **Sigurnost**

16.4 HKB net nije odgovoran za štetu koju Pretplatniku nanese treće lice koje nasilno ili iskorištavanjem nedostataka u Pretplatnikovim aplikacijama ili postavkama prodre na www stranu Pretplatnika (dodjeljeni web prostor) i izazove štetu ili kopira, izmjeni ili obriše postavljene podatke Pretplatnika. HKB net isto tako ne snosi odgovornost za štetu koju Pretplatniku nanese treće lice koje bez krivice HKB neta, neovlašteno pristupi u kompjuterski sistem, na drugi nosac informacija ili njegove dijelove i unošenjem, prenošenjem, oštećenjem, brisanjem, smanjenjem kvaliteta, izmjenom ili gomilanjem kompjuterskih podataka umanjuje funkcionalnost kompjuterskog sistema ili stvara neautentične podatke u namjeri da ih predstavi kao autentične.

## **Prekomjerno korištenje dozvoljenih resursa**

16.5 HKB-net ima pravo limitirati potrošnju resursa (bandwidth, CPU, disk prostor i sl.) u slučaju kada pojedini korisnički račun prekorači resurse koji su definirani u samim hosting paketima. HKB net zadržava isključivo pravo određivanja kada su određeni resursi prekoračeni te će o istom obavijestiti Pretplatnika e-mailom ili telefonom. Ukoliko HKB net ustanovi da ga se prekoračenjem resursa sprječava u pružanju kvalitetne usluge za ostale Pretplatnike na serveru, HKB net zadržava pravo da privremeno onemogućuje korisnički račun. U tom slučaju će Pretplatnik također biti obaviješten.

## **Ugrožavanje servisa**

16.6 Svako nanošenje štete sustavu ili bilo koji vid ugrožavanja ostalih Pretplatnika na serveru zabranjeno je i vodi ukidanju korisničkog računa.

## **Odgovornost Pretplatnika i HKB-net**

16.7 Pretplatnik koristi uslugu na vlastitu odgovornost što znači da HKB net neće biti odgovoran za bilo kakve nedostatke i nastale štete, bilo izravne ili neizravne. Pretplatnik je odgovoran za sadržaj svojih web stranica kao i za sve aktivnosti koje čini svojom web stranicom te snosi odgovornost za bilo koju i svaku štetu koja može nastati njenim korištenjem ili prikazom. HKB net nije odgovoran za eventualno nastalu štetu gubitkom podataka uzrokovanog hardverskim ili softverskim problemima kao i nestručnim korištenjem od strane Pretplatnika. HKB net ne daje nikakvo jamstvo Pretplatniku na rad web poslužitelja odnosno web stranice kao niti na rezultate koji su posljedica ili koji mogu biti posljedicom korištenja web stranica smještenih na serverima HKB neta. Jedino jamstvo koje HKB net daje je da će poduzimati sve prihvatljive mjere da bi pružao kvalitetnu uslugu smještaja Pretplatnikovih stranica, a na način koji je profesionalan i učinkovit, te u skladu sa općenito prihvaćenim pravilima u hosting industriji.

## **Način komunikacije**

16.8 Pretplatnik je dužan u navedenom sustavu održavati svoje osobne/ kontakt podatke tačnima, a pogotovo e-mail adresu koja je jedini oblik komunikacije između sistema HKB neta i Pretplatnika. HKB-net nije odgovoran ako Pretplatnik zbog bilo kojeg razloga nije primio informacije iz sistema kao niti za posljedice koje zbog toga mogu nastati.

#### **Otkazivanje usluge i ponovna aktivacija**

16.9 Ako Pretplatnik nakon otkaza usluge zatraži njenu ponovnu aktivaciju zajedno s povratom prijašnjih Pretplatnikovih datoteka te ako HKB net ima u nekom obliku pohranjene Pretplatnikove datoteke i postoji mogućnost vraćanja istih, Pretplatniku može biti ponuđeno vraćanje tih podataka odnosno ponovno postavljanje korisničkog računa. HKB net nije obavezan čuvati Pretplatnikove datoteke.

### **17. DEKLARACIJA KVALITETA USLUGA**

17.1 HKB net pruža usluge nivo kvaliteta koji je u skladu sa svim važećim tehničkim standardima i propisima Bosne i Hercegovine, Evropskog instituta za telekomunikacijske standarde te pravilima i uputama koje izdaje Regulatorna agencija Bosne i Hercegovine.

17.2 HKB-net će obezbijediti pružanje Internet usluge u pogledu deklarisanе brzine prenosa, količine saobraćaja i drugih tehničkih aspekata uključenih u paket usluge. Brzina pristupa internetu, za svaki paket koji sadrži uslugu pristupa internetu, deklarisana je u pretplatničkim ugovorima i Cjenovniku koji je dostupan putem zvanične internet stranice [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba), u sjedištu i na prodajnim mjestima HKB neta. HKB net daje garanciju Pretplatniku da u okviru redovnih tehničkih i operativnih mogućnosti HKB neta minimalna brzina pristupa internetu neće biti kumulativno niža od 50% maksimalne deklarisanе brzine tokom 99% jednog mjesečnog perioda.

17.3 Prenosna brzina pojedine Usluge HKB-neta je maksimalna prenosna brzina koji je podložna promjenama ovisno o opterećenju mreže.

17.4 Pretplatnik je saglasan i prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti HKB neta postoji mogućnosti da pojedina Usluga HKB neta neće biti dostupna u svako vrijeme. Također, Pretplatnik je saglasan i prihvata da usljed navedenog može doći do kašnjenja u slanju, odnosno zaprimanju podataka koji se prenose putem HKB net sistema.

17.5 Pretplatnik je saglasan i prihvata da kod pružanja pojedinih Usluga HKB neta koje se temelje na IP (Internet protokol) tehnologiji može doći do odstupanja u kvalitetu pružene usluge.

17.6 Pojedine usluge HKB neta koje se temelje na IP tehnologiji nisu dostupne u slučaju nestanka električne energije.

17.7 U opisanim slučajevima HKB net ne odgovara za štetu koja bi pritom mogla nastati Pretplatniku ili trećim licima, osim ako je šteta nastala kao rezultat namjere ili krajnje nepažnje isključivo na strani HKB neta.

17.8 Pretplatnik je saglasan prihvata da brzina širokopojasnog pristupa Internetu nije uvijek ista, te da stvarno isporučena brzina može odstupati od ugovorene brzine pristupa. Neki od razloga koji dovode do odstupanja brzine širokopojasnog pristupa Internetu mogu biti: nedovoljna kvaliteta infrastrukture po kojoj se usluga pruža, zagušenost, neodgovarajuća kvaliteta lokalne instalacije u prostoru krajnjeg korisnika, interferencija sa drugim električnim uređajima, neispravna mrežna kartica kod krajnjeg korisnika, neodgovarajući uređaj kojim se krajnji korisnik spaja na Internet, i dr.

17.9 HKB net ne snosi odgovornost, u smislu odstupanja od deklarisanih brzina pristupa Internetu, u slučajevima kada korisnik pristupa sadržajima/stranicama na Internetu za koje je omogućen pristup isključivo manjom brzinom ili ukoliko korisnik pristupa stranicama na Internetu koje, bez obzira na obezbijedenu brzinu pristupa od

strane HKB neta, ne podržavaju pristup odgovarajućim brzinama usljed malog propusnog opsega povezivanja stranice na Internet, preopterećenosti linka sa kojim je stranica povezana na Internet i drugih razloga koji nisu na strani HKB neta.

17.10 Ukoliko je brzina usluge pristupa Internetu manja od 50% maksimalne pristupne brzine predviđene određenim paketom u vremenu koje prelazi 1% kumulativno u jednom mjesečnom periodu, korisniku se omogućava prelazak na drugi paket sa manjim brzinama pristupa Internetu bez jednokratne naknade ili raskid ugovora.

17.11 Ako je, zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kvaliteta usluge za koju odgovara HKB net, pristup ili korištenje usluga HKB neta bilo Pretplatniku onemogućeno, Pretplatnik ima pravo na umanjenje mjesečne naknade za korištenje usluge razmjerno vremenu trajanja smetnje. Umanjenje mjesečne naknade izvršiti će se na prvom sljedećem računu HKB neta. U slučaju prestanka pretplatničkog odnosa a ukoliko je Pretplatnik prethodno podmirio dužni iznos naknade, iznos umanjenja biti će Pretplatniku uplaćen na račun koji navede u svojem zahtjevu.

17.12 HKB net nije obavezan naknaditi štetu ako je niža razina kvalitete uzrokovana višom silom, redovnim održavanjem HKB net infrastrukture i opreme, neispravnom Pretplatničkom terminalnom opremom ili njenim nepravilnim, odnosno, neovlaštenim korištenjem, kvarom na kućnim instalacijama Pretplatnika, i/ili produženjem radova uslijed otklanjanja smetnji uzrokovanih djelovanjem Pretplatnika.

17.13 HKB net će poduzeti najveće napore da u okviru svojih mogućnosti osigura integritet i kontinuitet mreže. HKB net osigurava ispravan i neometan rad svojeg telekomunikacijskog sistema. U tu svrhu HKB net će redovno održavati svoje kapacitete te nadzirati funkcionisanje i kvalitetu usluge u skladu s tehničkim standardima i propisima, te planovima održavanja za ispravno i nesmetano korištenje usluga.

17.14 HKB net se obavezuje da eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku, u skladu sa odgovarajućim normama i preporukama, te o istom obavijestiti Pretplatnika u zavisnosti od mogućnosti.

17.15 HKB net zadržava pravo da izmijeni postavke za pristup mreži o čemu će na odgovarajući način obavijestiti Pretplatnika.

## **18. MJERE ZAŠTITE MALOLJETNIH LICA**

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

18.2 HKB net će na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim, primjenom odgovarajućih tehničkih mjera onemogućiti pristup usluzi telefonije za koje je takvim posebnim propisima ili odlukama nadležnih institucija u Bosni i Hercegovini utvrđeno da su štetni ili nezakoniti.

18.3 HKB net će, u cilju zaštite maloljetnika, prilikom isporuke usluga televizijskih programskih paketa ograničiti pristup kodiranjem programskim sadržajima 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.

## **19. ZAŠTITA PRIVATNOSTI I POLITIKA PRIVATNOSTI**

19.1 HKB net će koristiti takve certificirane tehnologije koje će zaštititi privatnost Pretplatnika i drugih osoba na način da će osigurati integritet podataka i povjerljivost, kao i fizičku i logičku sigurnost mreže i usluga na javnoj telekomunikacijskoj mreži.

19.2 Tajnost telekomunikacije zaštićena je prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona. Pretplatnik je dužan da se uzdrži od radnji koje mogu dovesti do povrede privatnosti ili sadržaja telekomunikacije. Zloupotreba usluga od strane Pretplatnika, uslijed kojih je došlo do povrede privatnosti druge osobe ili povrede tajnosti telekomunikacije podliježu krivičnoj odgovornosti.

19.3 Tehničke mjere koje Pretplatnik sam može zakonito primijeniti kako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke ili sadržaj komunikacije su sljedeće:

- Neunošenje povjerljivih informacija na računar kojem ima pristup više osoba;
- Instaliranje i ažuriranje softvera na računaru, a naročito antivirusnog softvera;
- Izbjegavanje otvaranja sumnjivih priloga u e-mailovima, što vrijedi i za preuzimanje sumnjivog softwarea;
- Zaštita ličnog računara sigurnom šifrom;
- Isključivanje router-a kada nema potrebe za pristup internetu.

19.4 HKB net će prilikom pružanja ugovorenih usluga poštovati sve relevantne zakone BiH koji se odnose na područje zaštite privatnosti. HKB net se obavezuje poštovati privatnost i niti u jednom slučaju, neće razotkriti osobne podatke trećim osobama, ako to nije u skladu s važećim zakonima i propisima u BiH.

19.5 HKB net će na zahtjev nadležne institucije i u skladu s odgovarajućim zakonskim propisima pružiti puni i neometani pristup svojim bazama podataka u vezi s uslugom i omogućiti neometane veze za obavljanje funkcija zakonitog presretanja telekomunikacija na način utvrđen posebnim propisima.

## **20. POSTUPANJE SA LIČNIM PODACIMA PRETPLATNIKA**

20.1 Zaključenjem pretplatničkog ugovora, Pretplatnik je upoznat sa svrhom obrade i drugim okolnostima i pravima iz Zakona o zaštiti ličnih podataka, te je saglasan da će HKB net da prikuplja i obrađuje njegove lične podatke, u sljedeće svrhe:

- radi vođenja evidencija vezanih za izvršenje pretplatničkog ugovora, u mjeri potrebnoj da se ova svrha ostvari;
- radi sprovođenja anketa o ponudi i kvalitetu usluga kod svojih Pretplatnika i marketinga, osim u slučaju da Pretplatnik usmeno ili pisanim putem, uključujući i e-mail, uskrati saglasnost da bude dalje kontaktiran u ovu svrhu;
- radi omogućavanja uvida nosiocima prava na programima i programskim sadržajima u ukupan broj Pretplatnika, bez prenošenja ličnih podataka nosiocima prava, a isključivo u mjeri u kojoj je to potrebno u cilju izvršenja ugovornih obaveza između HKB net-a i nosioca prava (određivanje naknade koju operator kao distributer programa plaća kanalu, odnosno nosiocima prava);
- radi statističke obrade podataka o ostvarenim elektronskim komunikacijama koji se odnose na gledanost televizijskih sadržaja.

20.2 Zaključenjem pretplatničkog ugovora, Pretplatnik daje izričitu saglasnost da HKB net može prenijeti dospjela, a neplaćena potraživanja iz pretplatničkog ugovora na treće lice, a samim tim i podatke o Pretplatniku može ustupiti trećem licu radi naplate dospjelih, a neplaćenih potraživanja.

20.3 Pretplatnik može zatražiti informacije o obradi ličnih podataka, podnošenjem pisanog Zahtjeva i uz identifikaciju. Prijem Zahtjeva se vrši u prodajnim objektima HKB net-a. Rok za dostavljanje informacija po Zahtjevu je 15 dana od dana prijema.

20.4 Pretplatnik može podnijeti pisani Zahtjev da se njegovi lični podaci brišu i više ne obrađuju, ako ti lični podaci više nisu potrebni s obzirom na svrhu u koju su prikupljeni, niti u svrhu ispunjavanja zakonskih obaveza.

## **21. ONLINE PLAĆANJE**

21.1. Pretplatnik ima mogućnost da vrši uplatu svojih dugovanja online plaćanjem preko web stranice banke, putem platne kartice.

21.2. Uneseni podaci o platnoj kartici se prilikom inicijalnog plaćanja preko kriptovane veze unose direktno na web stranici banke i čuvaju u PCI/DSS okruženju banke, a sve u skladu sa lokalnom zakonskom regulativom i pravilima kartičnog poslovanja, te ovi podaci nisu dostupni HKB net-u. Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti BiH - KM (BAM). Iznos za koji će biti zadužena platna kartica Pretplatnika biće izražen u lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po važećem kursu koji koristi banka, a koji HKB net-u u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od cijene navedene u Cjenovniku i one koja se može videti na bankovnom izvodu korisnika kartice. U slučaju otkazivanja servisa koji je Pretplatnik prethodno platio nekom od platnih kartica, djelimično ili u cjelosti, HKB net je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtjev HKB net-a obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika platne kartice. HKB net se pridržava svih standarda i zahtjeva koje propisuju kartične organizacije čiji su brendovi VISA, EC/MC i Maestro. Kartične organizacije u svojim javno dostupnim uputstvima daju preporuke i u vezi najbolje poslovne prakse.

## **22. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

22.1 HKB-net može prenijeti bilo koji dio ili sva svoja prava i obaveze iz ugovora i ovih Uslova poslovanja na treća lica i to u svakom momentu, sa čime je Pretplatnik upoznat i saglasan. (4) U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnicima HKB neta, Ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom davaocu usluga prema neizmijenjenim uslovima Ugovora. Pretplatnik ne može, bez izričitog pismenog odobrenja HKB neta, prenijeti bilo koje od korisničkih prava i obaveza iz ugovora i Uslova poslovanja na treće lice. Pretplatnik ne može preprodati ili dati na dalje korištenje usluge HKB neta.

22.2 Ukoliko bilo koja od odredbi ovih Uslova poslovanja postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova ugovora i ovih Uslova poslovanja.

22.3 Ovi Uslovi poslovanja uručit će se Pretplatniku prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa ili će ga se uputiti na internetske stranice gdje se isti nalaze ili će ga se obavjestiti gdje iste može preuzeti putem maila ili kratke obavijesti na ispostavljenom računu. Osim ovog dokumenta Pretplatniku će se na isti način učiniti dostupnim važeći Cjenovnik.

22.4 Sve izmjene i dopune ovih Uslova poslovanja bit će javno objavljene u najmanje jednom štampanom dnevnom listu sa sjedištem u Bosni i Hercegovini,, te putem web stranice: [www.hkb.ba](http://www.hkb.ba). U slučaju izmjena i dopuna koji su u bilo kom smislu nepovoljniji za Pretplatnika, isti će biti obavješten i pisanim putem (što uključuje ali se ne ograničava na: napomenu navedenu na računu) ili elektronskim putem (što uključuje ali se ne ograničava

na: SMS ili putem svih boxova digitalne pay tv (eon box i ostalih digitalnih receivera) ili putem e-mail ili drugih sredstva elektronske komunikacije).

22.5 U slučaju izmjena Uslova poslovanja HKB net će primjenu istih početi 30 dana nakon njihove javne objave. U tom slučaju postojeći Pretplatnik ima pravo pisanim putem raskinuti Ugovor u roku od 30 dana od objavljivanja izmjenjenih Uslova poslovanja. Ukoliko u ostavljenom roku Pretplatnik ne raskine Pretplatnički ugovor smatrat će se da je Pretplatnik saglasan i da je prihvatio izmjene.

22.6 Ako neka od odredbi ovih Općih uslova postane ništavna ili bilo kako pravno nevaljana, ostale odredbe ostaju na snazi i s pravnim dejstvom.

22.7 U slučaju da po osnovu zaključenog Ugovora i/ili pripadajućih aneksa i/ ili priloga i/ili ovih Uslova poslovanja dođe do kakvog spora, Pretplatnik i HKB 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 sud određen prema mjestu sjedišta privrednog društva "HKB-net" Društvo za pružanje usluga u oblasti telekomunikacija d.o.o. Sarajevo.

22.8 Ako se pravnim tumačenjem uoče bilo kakve nesaglasnosti ili konflikti među stavkama Ugovora, Aneksa, Priloga i Uslova poslovanja, primjenjivat će se one odredbe koje su povoljnije za Pretplatnika.

22.9 U slučaju prestanka pružanja usluga, HKB net će Pretplatnika unaprijed upoznati sa prestankom pružanja usluga, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma prestanka, tako što će prestanak pružanja usluga najaviti u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pružaju usluge, na svojoj web stranici i pojedinačno email porukom upućenom Pretplatniku. Dokaz o izvršenom obavještanju biće dostavljen Agenciji za telekomunikacije uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti. O navedenoj činjenici HKB net će na isti način obavijestiti i operatore u saradnji s kojima pruža uslugu, a u skladu s RIP-om, ako je to slučaj.

## **23. STUPANJE NA SNAGU**

23.1 Ovi Uslovi poslovanja objavljuju se na web stranici HKB-net-a, a primjenjuju se počev od 09.12.2023. godine. Stupanjem na snagu ovih Uslova poslovanja prestaju da važe raniji Uslovi poslovanja.

23.2 Na zahtjev zainteresovanog lica HKB 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, HKB net za to može naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.