

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
DASTO SEMTEL d.o.o.

SADRŽAJ

1. OPŠTE ODREDBE	3
1.1 Predmet opštih uslova.....	3
1.2 Definicije i značenje pojmova.....	3
2. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA.....	4
2.1. Uslovi za uključivanje i zasnivanje pretplatničkog odnosa.....	4
2.2. Dokumentacija neophodna za pretplatnički ugovor.....	4
2.3 Podnošenje zahtjeva.....	5
2.4 Prihvatanje zahtjeva	5
2.5 Odbijanje zahtjeva.....	5
2.6 Pretplatnički ugovor	6
2.7. Priključenje pretplatnika	6
3. PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA	8
3.1. Opšte odredbe	8
3.2. Postupak	8
3.3. Smetnje u postupku prenosa broja	9
3.4. Govorno upozorenje	9
4. USLUGE	10
4.1 Opšte o uslugama	10
4.1.1 . Javna dostupnost usluga.....	10
4.1.2 . Ograničenje usluge.....	10
4.1.3. Način pružanja usluga	10
4.1.4 . Zaštita pretplatnika i maloljetnih lica.....	10
4.2 Internet usluge.....	10
4.2.1. Opšte odredbe	10
4.3. Usluge mobilne telefonije.....	11
4.3.1. Opšte odredbe.....	11
4.4.Osnovne obaveze	11
4.5. Obaveze u posebnim situacijama.....	13
4.6. Isključenje od odgovornosti.....	14
4.7. Zaštićeni sadržaj, ostala prava	14
4.8. Korištenje usluga sa dodatom vrijednošću.....	15
5. OBAVJEŠTENJA, INFORMISANJE I PODRŠKA PRETPLATNICIMA.....	15
6. KVALITET USLUGA I OBAVEZE ODRŽAVANJA ISPRAVNOSTI MREŽE	16
7. PRIVREMENO ISKLJUČENJE, MIROVANJE I PONOVO UKLJUČENJE	18
8. OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI LIČNIH PODATAKA, ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA, PRIVATNOSTI I SIGURNOSTI PODATAKA	19

9. CIJENE I USLOVI PLAĆANJA	21
9.1. Cijene usluga	21
9.2. Uslovi i rokovi plaćanja	22
9.3. Naplata potraživanja	22
10. PRENOS I PROMJENE U PRETPLATNIČKOM ODNOSU	23
10.1. Promjena u nazivu pretplatnika	23
10.2. Promjena mjesta priključka (preseljenje)	24
11. PODNOŠENJE PRIGOVORA (ZAHTJEVI, REKLAMACIJE, ŽALBE)	24
12. TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA	26
13. RJEŠAVANJE SPOROVA	27
14. PRUŽANJE USLUGE UPRAVLJANJA ELEKTRONSKOM KOMUNIKACIJSKOM MREŽOM U DIGITALNOJ ZEMALJSKOJ RADIODIFUZIJI – MULTIPLEX D	28
14.1 UVODNE ODREDBE	28
14.1.1 Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju slijedeća značenja:	28
14.2. TEHNIČKE KARAKTERISTIKE	31
14.3. USLUGA	32
14.4. NAČIN, UVJETI I ROKOVI ZASNIVANJA UGOVORNOG ODNOSA	33
14.5. POČETAK PRUŽANJA USLUGE	34
14.6. CIJENA USLUGE	34
14.7. SIGURNOST I RASPOLOŽIVOST MREŽE	35
14.8. KATEGORIJE POUZDANOSTI	37
14.9. OBAVIJESTI I INFORMISANOST	37
14.10. TRAJANJE I RASKID UGOVORA O KORIŠTENJU USLUGA DIGITALNE ZEMALJSKE RADIODIFUZIJE	37
14.11. VIŠA SILA	38
14.12. ISKLJUČIVANJE IZ MULTIPLEKSA	39
14.13. NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA I ODGOVORNOST ZA ŠTETE	39
14.14. TAJNOST	39
14.15. ZAVRŠNE ODREDBE U VEZI SA PRUŽANJEM USLUGE UPRAVLJANJA ELEKTRONSKOM KOMUNIKACIJSKOM MREŽOM U DIGITALNOJ ZEMALJSKOJ RADIODIFUZIJI – MULTIPLEX D" ...	40
PRILOG 1 - ZAHTJEV ZA USPOSTAVLJANJE USLUGE DIGITALNE ZEMALJSKE RADIODIFUZIJE ...	41
PRILOG 2 - KATEGORIJE POUZDANOSTI PO LOKACIJAMA I DIGITALNIM REGIJAMA	43
15. ZAVRŠNE ODREDBE	47

1. OPŠTE ODREDBE

1.1 Predmet opštih uslova

1. Opštim uslovima poslovanja DASTO SEMTEL d.o.o. Bijeljina (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se odnosi između DASTO SEMTEL d.o.o. Bijeljina (u daljem tekstu: DASTO SEMTEL), kao pružaoca usluga s jedne, te podnosioca zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa odnosno pretplatnika usluga (u daljem tekstu: pretplatnik) s druge strane.
2. Telekomunikacione usluge DASTO SEMTEL-a iz ovih Opštih uslova (u daljem tekstu: usluge), sačinjavaju sve telekomunikacione usluge koje na tržištu pruža DASTO SEMTEL, ili će ih pružati na tržištu, a koje su utvrđene zakonom o komunikacijama, odnosno one usluge za koje DASTO SEMTEL ima dozvole ili je na drugi način stekao ta prava, a to su usluge interneta, satelitskog interneta i mobilne telefonije.
3. Sve telekomunikacione usluge koje DASTO SEMTEL pruža pretplatnicima definisane su zajedničkim odredbama ovih Opštih uslova, osim nekih odredbi koje se usko vezane za pojedini tip usluga.
4. Opšti uslovi sastavni su dio pismene forme pretplatničkog ugovora (dalje u tekstu: pretplatnički ugovor) kojim je definisan međusobni odnos između pretplatnika i DASTO SEMTEL-a.
5. Opšti uslovi odnose se i na prateću opremu koju u sklopu pružanje usluge, DASTO SEMTEL ugrađuje i ustupa pretplatniku na korištenje za vrijeme važenja Ugovora.
6. Ukoliko pružanje pojedine usluge nije regulisano Opštim uslovima, DASTO SEMTEL i pretplatnik usluga mogu međusobno da postignu dogovor o načinu pružanja usluge, u skladu sa Opštim uslovima.
7. Opšti uslovi na odgovarajući način primjenjuju se i na korisnike usluga koji nisu pretplatnici u smislu ovih Opštih uslova.
8. Na odnose između DASTO SEMTEL-a i pretplatnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima, primjenjuju se važeći propisi Republike Srpske i Bosne i Hercegovine.
9. U slučaju da je neka odredba ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih telekomunikacionih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima, direktno će se primjenjivati odredba Pravila 97/2024 o uslovima pružanja javnih telekomunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima ("Službeni glasnik BiH", broj 3/25).

1.2 Definicije i značenje pojmova

Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju slijedeća značenja:

- **“javna telekomunikaciona mreža”** (Public Telecommunication Network) je telekomunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javni telekomunikacionih usluga
- **„priključna tačka“** predstavlja skup fizičkih priključaka neophodnih za tehnički pristup telekomunikacionoj mreži, s ciljem postizanja efikasne komunikacije putem telekomunikacione mreže

- „**pretplatnički uređaj**“ ili „**pretplatnički terminalni uređaj**“ predstavlja telekomunikacionu opremu koja se nalazi kod pretplatnika u svrhu korištenja telekomunikacionih usluga
- „**usluga Interneta**“ je telekomunikaciona usluga koja se realizuje primjenom Internet tehnologije
- „**korisnik**“ označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva telekomunikacijsku uslugu bez namjere njene daljnje preprodaje, odnosno u širem smislu korisnikom se smatra i svako lice kojem se nudi javna telekomunikacijska usluga na tržištu
- „**pretplatnik**“ označava pravno ili fizičko lice koje je zaključilo ugovor o pružanju/korištenju usluga sa DASTO SEMTEL-om
- „**usluga interneta**“ označava uslugu javno dostupnog, komercijalnog davanja pristupa Internetu
- „**mobilna telefonska usluga**“ označava korištenje domaćeg i međunarodnog telefonskog saobraćaja, kao i drugih telefonskih usluga predviđenih ovim Opštim uslovima, putem mobilne mreže ZONA ili putem mreže drugog operatora
- „**prenosivost broja**“ označava mogućnost koji to traže mogu da zadrže svoj postojeći broj u mobilnoj fiksnoj mreži nezavisno od promjene operatora
- „**postpaid usluga**“ označava uslugu za čije je korištenje potrebno zasnivanje ugovornog odnosa i plaća se unazad
- „**prepaid usluga**“ označava uslugu za čije korištenje je potrebno zasnivanje ugovornog odnosa i plaća se unaprijed
- „**RAK**“ ili „**Agencija**“ je Regulatorna agencija za komunikacije u Bosni i Hercegovini

2. ZASNIVANJE PRETPLATNIČKOG ODNOSA

2.1. Uslovi za uključivanje i zasnivanje pretplatničkog odnosa

Pretplatnički ugovor smatra se zasnovanim onog momenta kada DASTO SEMTEL prihvati potrebnu dokumentaciju (koja će u daljem tekstu biti navedena).

Prava i obaveze iz pretplatničkog odnosa postaju aktivna u momentu kada DASTO SEMTEL uključi pretplatnika u DASTO SEMTEL mrežu.

DASTO SEMTEL uključuje pretplatnika u mrežu u najkraćem mogućem roku, a maksimalno 15 dana nakon prihvatanja neophodne dokumentacije za zasnivanje pretplatničkog ugovora.

2.2. Dokumentacija neophodna za pretplatnički ugovor

Identifikaciona dokumenta:

1. za domaća fizička lica – lična karta, a po potrebi potvrda o prebivalištu na uvid
2. za strana fizička lica – pasoš i po potrebi dozvolu za boravak u BiH na uvid
3. za domaća pravna lica: rješenje o upisu u sudski registar i/ili rješenje o upisu u registar kod drugih državnih organa, uvjerenje o poreskoj registraciji kod nadležnog organa (JIB) i dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke
4. za strana predstavništva: dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa i dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke
5. Identifikacione isprave se uzimaju samo na uvid.

2.3. Podnošenje zahtjeva

Lice koje želi da postane pretplatnik usluga DASTO SEMTEL-a podnosi pismeni Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, uz identifikacione isprave na uvid. Zahtjev sadrži: ime, prezime i adresu fizičkog lica, odnosno naziv i sjedište pravnog lica, podnosioca zahtjeva, vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara, cijenu usluge ili gdje se može naći važeći cjenovnik operatora prema kojem će se naplaćivati ugovorena usluga, maksimalni rok za realizaciju priključka i uspostavu usluge i trajanje ugovora.

2.4 Prihvatanje zahtjeva

DASTO SEMTEL će prihvatiti Zahtjev korisnika ako postoji tehnička mogućnost i raspoloživi kapaciteti za pružanje tražene usluge definisane Opštim uslovima. Potpisom Zahtjeva od strane korisnika, korisnik izjavljuje da je upoznat sa sadržajem ovih Opštih uslova, cjenovnikom usluga, te da iste prihvata.

2.5 Odbijanje zahtjeva

DASTO SEMTEL ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

1. ukoliko nisu ostvareni tehnički uslovi za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uslov postojanja slobodnih mrežnih kapaciteta, prema procjenama tehničke službe DASTO SEMTEL-a, a koji su u skladu prema opšte prihvaćenim standardima,
2. ako je ranije tokom pružanja usluga došlo do povrede ugovornih obaveza od strane korisnika ili člana zajedničkog domaćinstva, kao i postojanje nenaplaćenog potraživanja DASTOSEMTEL-a prema korisniku ili članu zajedničkog domaćinstva,
3. ako postoji osnovana sumnja u istinitost identiteta fizičke ili pravne osobe, njene pravne ili poslovne sposobnosti uključujući i ovlaštenja o zastupanju,
4. ako je protiv korisnika otvoren stečajni postupak, postupak likvidacije, i sl., te ako je korisnik nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, te se procijeni da nije u mogućnosti da uredno i pravovremeno plaća svoje usluge, a na poziv DASTO SEMTEL-a ne dostavi potrebne garancije za uredno plaćanje traženih usluga,
5. ako postoji opravdana sumnja da korisnik ili treća osoba zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati telekomunikacione usluge koje pruža DASTO SEMTEL ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga od strane trećih osoba,
6. ako postoji osnovana sumnja da će usluge DASTO SEMTEL-a isti dati na korištenje trećoj osobi, u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje zahtjeva koji su ovdje navedeni,
7. ako korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev,
8. ako je korisnik maloljetna fizička osoba ili osoba koja ima ograničenu poslovnu sposobnost, a ne postoji adekvatno odobrenje zakonskog zastupnika,
9. u svim ostalim slučajevima koji su suprotni Opštim uslovima

O odbijanju zahtjeva operator donosi pismenu odluku.

2.6 Pretplatnički ugovor

1. Po prihvatanju zahtjeva od strane DASTO SEMTEL-a, korisnik potpisuje pretplatnički ugovor i dobija status pretplatnika.
2. Obavezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti duže od 24 mjeseca, izuzev u slučaju kada pravno lice u svojstvu pretplatnika zahtijeva duži rok pretplatničkog ugovora.
3. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opis usluga, i cjenovnik usluga za koje se taj ugovor zaključuje. Pretplatnički ugovor sadrži odredbe koje se odnose na primjenu Opštih uslova poslovanja, Posebnih uslova poslovanja i informaciju o tome gdje su oni dostupni korisniku.
4. Pretplatnički ugovor, opšti uslovi i posebni uslovi su napisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga.
5. Pretplatnički ugovor sadrži: naziv i adresu pretplatnika, naziv i adresu operatora javnih telekomunikacijskih usluga, vrstu telekomunikacijske usluge koja se ugovara, minimalan nivo kvaliteta usluge, vrijeme uspostave priključka, vrstu usluge održavanja koja se nudi i usluge podrške pretplatnicima koje se pružaju, kao i način pristupa tim uslugama, propisana ograničenja koja nameće operator telekomunikacijskih usluga, a koja se odnose na korištenje isporučene terminalne opreme, informaciju o tome na koji načina se mogu dobiti ažurirani podaci o svim cijenama koje se primjenjuju, kao i o uslovima održavanja, trajanje ugovora i uslovi za raskid ugovora, uključujući minimalno trajanje ugovora i naknade koje se naplaćuju u slučaju raskida ugovora, naknade i dogovori o povratu sredstava koji se primjenjuju ukoliko se ne ispuni ugovoreni kvalitet usluga, i odredbe koje regulišu rješavanje sporova.
6. U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određen probni period korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, DASTO SEMTEL će u ugovoru navesti odredbe o trajanju probnog perioda i uslove otkaza usluge unutar probnog perioda

2.7. Priključenje pretplatnika

1. DASTO SEMTEL se obavezuje da će pretplatnika priključiti u mrežu i omogućiti mu korištenje usluga u najkraćem mogućem roku, a maksimalno 15 dana od dana prihvatanja zahtjeva pretplatnika za korištenje određene usluge.
2. Prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora počinju teći u trenutku kad DASTO SEMTEL uključi pretplatnika u svoju mrežu.
3. Oprema koju DASTO SEMTEL ustupa na korištenje pretplatniku za pojedine usluge/pakete, u isključivom je vlasništvu DASTO SEMTEL-a. Pretplatnik je obavezan da poraskidu pretplatničkog ugovora datu opremu vrati DASTO SEMTEL-u u ispravnom i funkcionalnom stanju.
4. Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uslove za smještaj opreme DASTO SEMTEL -a i napajanje električnom energijom 220-230V, 50Hz. Troškove električne energije potrebne za napajanje opreme DASTO SEMTEL-a u potpunosti snosi pretplatnik.
5. Ovlašteni predstavnik DASTO SEMTEL-a će prije priključenja izvršiti pregled uslova za smještaj opreme pretplatnika i kućne instalacije.

6. Ukoliko pretplatnik naruši sigurnost i ispravnost opreme i instalacijakoj pripada DASTO SEMTEL-u biće automatski isključen sa mreže.

7. DASTO SEMTEL ne snosi odgovornost za nezadovoljavajući kvalitet usluge ako pretplatnik, nakon prihvatanja ovih Opštih uslova, promijeni odgovarajuće uslove za smještaj opreme, ili neovlašteno izvodi bilo kakva radove na kućnoj instalaciji.

8. Pretplatnik se obavezuje da sa opremom datom na korištenje rukuje sa pažnjom, i odgovara DASTO SEMTEL-u za svako oštećenje na opremi uzrokovano nepažnjom, neispravnim instalacijama na koje se priključuje oprema, kao i uslijed otuđenja od strane trećeg lica, dužan je da isto nadoknadi prema vrijednosti iskazanoj na reversu koji pretplatnik potpisuje prilikom montaže i preuzimanja opreme u objektu pretplatnika.

9. Pretplatnik se obavezuje da svako oštećenje odnosno krađu opreme odmah prijavi DASTO SEMTEL-u telefonom, e-poštom ili na drugi prikladan način. Usmenu prijavu o krađi ili gubitku opreme pretplatnik je obavezan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati od usmene prijave, potvrditi i pismenim putem. Za štetu učinjenu od strane trećih lica odgovara pretplatnik po pravilima solidarne odgovornosti.

10. DASTO SEMTEL je obavezan da redovno održava opremu i mrežu koja je u njegovom vlasništvu, te da u optimalnom roku otkloni nedostatke koje prijavi pretplatnik za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, u skladu s tehničkim propisima i planovima održavanja.

11. DASTO SEMTEL neće biti odgovoran za eventualnu štetu proizašlu tokom obaveznog/redovnog održavanja svog sistema, a koja bi mogla uticati na kvalitet usluga DASTO SEMTEL-a, kao ni za štetu ili izgubljenu korist pretplatnika nastalu zbog tehničkih smetnji tokom prenosa podataka putem opreme pretplatnika.

12. Pretplatnik je obavezan omogućiti DASTO SEMTEL-u slobodan pristup opremi i instalacijama u toku korištenja nekog od servisa DASTO SEMTEL-a te dozvoliti slobodan pristup opremi radi demontaže u slučaju prestanka pretplatničkog odnosa.

13. DASTO SEMTEL može ograničiti terminalni uređaj na rad unutar vlastite mreže u slučaju ako pretplatnik uzima uređaj uz sklapanje pretplatničkog ugovora, uz uslov obaveznog trajanja pretplatničkog ugovora. DASTO SEMTEL je obavezan po isteku ugovorene obaveze ili u slučaju prijevremenog raskida ugovora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade i u najkraćem mogućem roku omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama. Korisnicima unaprijed plaćene usluge (prepaid) ili s pretplatničkim ugovorima bez obaveznog trajanja ista mogućnost mora biti data nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupovini terminalnog uređaja.

14. U slučaju bilo kakve promjene u vrsti i količini korištenih usluga DASTO SEMTEL-a kao i u slučaju promjene ličnih podataka pretplatnik je dužan potpisati Aneks osnovnog Ugovora koji će te promjene verifikovati.

3. PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA

3.1.Opšte odredbe

3.1.1. Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku da promijeni postojeće operatera – davaoca usluge mobilne telefonije i postane Pretplatnik drugog operatera, a pritom zadrži svoj postojeći telefonski broj.

3.1.2. DASTO-SEMTEL ima pravo da od podnosioca zahtjeva naplati jednokratnu naknadu za prenos broja u skladu sa važećim Cjenovnikom.

3.1.3. DASTO-SEMTEL će, u skladu sa članom 1. i 2. Pravila o izmjenama i dopuni Pravila 62/2012 o prenosivosti telefonskih brojeva ("Službeni glasnik BiH", broj 94/2015), na zahtjev Pretplatnika besplatno izdati potvrdu o PUK broju, kao i potvrdu o izmirenju dugovanja u roku ne dužem od 3 dana od dana zaprimanja zahtjeva.

3.2.Postupak

3.2.1. Pretplatnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da DASTO-SEMTEL-u kao primaocu broja podnese pismeni zahtjev i priloži potrebna dokumenta. Zahtjev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno i zahtjevom za raskid pretplatničkog odnosa kod operatera davaoca broja. Pretplatnik ostaje u obavezi plaćanja korištenih komunikacionih usluga prema davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u ZONA mrežu.

3.2.2. Ukoliko je Pretplatnik fizičko lice, uz zahtjev za prenos broja treba da priloži i sledeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatera davaoca broja i ličnu kartu na uvid. Ukoliko je Pretplatnik pravno lice, isti je obavezan da uz zahtjev za prenos broja priloži sledeću dokumentaciju: potvrdu o izmirenim dugovanjima kod operatera davaoca broja, kopiju izvoda iz sudskog registra ili rješenja o registraciji i kopiju PDV broja.

3.2.3. Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge podnosilac zahtjeva postaje Pretplatnik DASTO-SEMTELa, te je od dana izvršenog prenosa obavezan plaćanje mjesečne pretplate vršiti na račun DASTO-SEMTELa. Pretplatnik koji je dostavio zahtjev za prenos broja obavezan je zaključiti pretplatnički ugovor sa DASTO-SEMTElom s minimalnim periodom trajanja od 1 godine.

3.2.4. Pretplatnik telefonskog broja može odustati od podnesenog Zahtjeva za prenos broja najkasnije jedan dan prije dogovorenog datuma prenosa broja. U ovom slučaju Pretplatnik je dužan DASTO-SEMTELu podnijeti pisanu izjavu o odustajanju od podnesenog Zahtjeva za prenos broja. Uz pomenutu izjavu Pretplatnik je dužan priložiti i jedan od sledećih dokaza:

- Da je operateru davaocu broja podnio pisanu izjavu o zadržavanju pretplatničkog odnosa, ili
- Da je podnio Zahtjev za prenos broja drugom operateru koji nije davalac broja i o tome pismenim putem obavijestio operatera davaoca broja, ili
- Da je operateru davaocu broja podnio pisanu izjavu o raskidu korisničkog odnosa, a telefonski broj za koji je prvobitno podnio zahtjev za prenos ne namjerava dalje koristiti.

3.2.5. Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je određen ugovorom zaključenim između Pretplatnika i operatera primaoca broja u vremenu od 13-16h. period u kom preneseni broj nije u funkciji usled sprovođenja operacije prenosa ne smije biti duži od 3 sata u odnosu na vrijeme koje je određeno ugovorom o prenosu broja između Pretplatnika i DASTO-SEMTELA.

3.2.6. Zahtjev za ponovni prenos broja Pretplatnik može podnijeti po isteku minimalnog perioda važenja na koji je postojeći ugovor sklopljen, odnosno i po isteku 3 mjeseca uz obavezu plaćanja usluge do isteka minimalnog perioda važenja ugovora. Zahtjev za prenos broja predstavlja istovremeno i zahtjev za raskid postojećeg ugovora, bez obzira da li se usluga mobilne telefonije pruža samostalno ili je sastavni dio paketa usluga. Ako nakon raskida postojećeg ugovora zbog prenosa broja kod drugog operatera, Pretplatnik želi da nastavi sa korištenjem drugih usluga, potpisani ugovori za druge usluge ostaju važeći, a u slučaju paketa usluga pristupa se potpisivanju novog ugovora.

3.2.7. DASTO-SEMTEL u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtjev Pretplatnika za prenos broja kod drugog operatera ukoliko smetnje u postupku prenosa broja, dok iste ne budu otklonjenje.

3.3.Smetnje u postupku prenosa broja

3.3.1. DASTO-SEMTEL će omogućiti uslugu prenosivosti telefonskog broja ukoliko ne postoje sledeće smetnje:

- U slučaju postojanja duga podnosioca zahtjeva, odnosno člana njegovog domaćinstva za korištenje neke druge DASTO-SEMTEL usluge,

- Ako podneseni zahtjev sadrži formalne nedostatke koji onemogućavaju postupanje, uključujući i neizmireni dug po osnovu korištenja broja za koji se traži prenos, a ti nedostaci se ne otklone u navedenom roku,

- Ako podnosilac zahtjeva nije nosilac prava za korištenje broja za koji se traži prenos,

- Ako je broj za koji podnosilac traži prenos privremeno isključen,

- Ako se tokom postupka prenosa broja ustanovi zloupotreba korištenja broja za koji se traži prenos, za vrijeme dok se ne donese odluka o toj zloupotrebi i daljem korištenju broja.

3.3.2. U slučaju da se prenos broja ne može realizovati iz nekog od gore navedenih razloga ili će doći do kašnjenja u prenosu, DASTO-SEMTEL kao davalac broja dužan je u roku od najviše 3 radna dana od dana zaprimanja zahtjeva pismenim putem obavijestiti operatera primaoca broja o razlozima nemogućnosti prenosa ili kašnjenja.

3.4.Govorno upozorenje

3.4.1. Prilikom uspostavljanja poziva prema prenesenim telefonskim brojevima, DASTO-SEMTEL će na zahtjev Pretplatnika emitovati govorno upozorenje kojim se upozorava da je pozivani broj prenesen u drugu telefonsku mrežu. Trajanje ove poruke ne može biti duže od 4 sekunde. Poruka će biti na jednom od službenih jezika u Bosni i Hercegovini. Nakon završene govorne poruke uključuje se jednoličan zvučni signal u trajanju od 2 sekunde. Usluga uključivanja govorne poruke i zvučnog signala je besplatna za pozivaoca.

3.4.2. Zahtjev za uključenje/isključenje govornog signala Pretplatnik može podnijeti pismeno, putem faxes na broj **055/420-101** ili putem email adrese info@zona.ba . više informacija o

uključenju/isključenju govornog upozorenja za prenesene brojeve, o procedure prenosa broja i cijenama poziva Pretplatnici mogu dobiti na besplatni broj **080 03 09 30** ili na web stranici www.zona.ba. DASTO-SEMTEL se obavezuje da će Pretplatnicima putem svoje web stranice ili na drugi odgovarajući način pružiti blagovremene informacije o primjeni usluge prenosivosti brojeva.

3.4.3. DASTO-SEMTEL se obavezuje da će 2 puta u toku kalendarske godine obavještavati svoje Pretplatnike, uz račun za telefonske usluge ili putem SMS poruke, o mogućnosti podnošenja zahtjeva za uključivanje govorne poruke i zvučnog signala.

4. USLUGE

4.1 Opšte o uslugama

4.1.1. Javna dostupnost usluga

Usluge koje nudi DASTO SEMTEL su dostupne svim zainteresovanim korisnicima u Bosni i Hercegovini, na transparentnom, objektivnom i nediskriminatornom osnovu pod uslovom da za to postoji tehnička mogućnost.

4.1.2. Ograničenje usluge

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.

4.1.3. Način pružanja usluga

Ovi Opšti uslovi posebno se odnose na međusobne odnose između DASTO SEMTEL-a i pretplatnika tokom pružanja internet usluga i usluga mobilne telefonije. Navedene usluge DASTO SEMTEL može pružati pojedinačno ili u vidu paketa. Osim u dijelu koji se odnosi na primjenu pojedinih usluga, na sve ostale odnose između DASTO SEMTEL-a i pretplatnika povodom pružanja/korištenja usluga primjenjuju se zajedničke odredbe ovih Opštih uslova.

4.1.4. Zaštita pretplatnika i maloljetnih lica

Sadržaj usluga i promotivni materijali ne smiju imati za cilj zloupotrebu korisnika, ne smiju netačno, dvosmisleno, pretjerivanjem, izostavljanjem ili na drugi način zavaravati i pozivati na nezakonite radnje. Nije dozvoljeno objavljivati ili prenositi sadržaje koji na bilo koji način ugrožavaju maloljetna lica i vršiti bilo kakvu zloupotrebu maloljetnih lica putem usluga koje pruža DASTO SEMTEL. Nije dozvoljeno upućivati maloljetnim osobama ponude za kupovinu, niti podsticati maloljetne osobe na korištenje drugih usluga i sadržaja.

4.2 Internet usluge

4.2.1. Opšte odredbe

1. Pod internet uslugom smatra se javno dostupno, komercijalno davanje pristupa Internetu, bez prava dalje preprodaje, koje DASTO SEMTEL nudi na tržištu pravnim ili fizičkim osobama, uključujući i Internet klubove.
2. Internet usluga mora omogućiti krajnjem korisniku 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.
3. DASTO SEMTEL je dužan, da na osnovu posebnih propisa ili odluke nadležne institucije u Bosni i Hercegovini kojom se određeni sadržaji oglašavaju nezakonitim,

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

4. DASTO SEMTEL će za svaku internet uslugu/paket sačiniti posebne uslove koji će detaljno opisati uslugu/paket. Posebni uslovi treba da sadrže:
 - naziv usluge ili paketa
 - podatke o karakteristikama usluge, što uključuje brzinu prenosa, količinu saobraćaja i druge tehničke detalje usluge
 - cijene usluge
 - uslove za zaključenje ugovora o korištenju i uspostavu usluge
5. Internet usluge DASTO SEMTEL pruža pretplatnicima putem bežične pristupne mreže. Privatnim pretplatnicima su na raspolaganju širokopojasni bežični pristup na 2,4GHz, pristup na 5GHz i **satelitski internet**.
6. Poslovnim pretplatnicima je na raspolaganju bežični pristup profesionalnom opremom na 5GHz i **satelitski internet**.
7. DASTO SEMTEL daje pretplatnicima mogućnost korištenja web/mail hostinga, audio/video streaminga, mogućnost VPN konekcije.

4.3. Usluge mobilne telefonije

4.3.1. Opšte odredbe

1. Pod javnom mobilnom telefonskom uslugom smatra se javna telefonska usluga koju pruža pravno lice registrovano u Bosni i Hercegovini koje je pravo na obavljanje djelatnosti pružaoca mobilnih usluga steklo prema odredbama Pravila 73/2014 o obavljanju djelatnosti pružaoca javnih mobilnih telefonskih usluga.
2. Mobilna telefonska usluga mora omogućiti krajnjem korisniku nesmetan pristup drugom takvom korisniku na području Bosne i Hercegovine, odnosno korisniku u inostranstvu.
3. Pružalac usluga dužan je ispunjavati sve obaveze definisane Zakonom o komunikacijama, propisima donesenim na osnovu tog zakona, kao i drugim propisima.

4.4. Osnovne obaveze

1. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti usluge na predviđen način, a da u slučaju izazivanja poteškoća u radu sistema snosi odgovornost za nastalu štetu.
2. Usluge koje u sebi sadrže „Flat rate“ podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu DASTO SEMTEL zadržava pravo privremenog uskraćivanja usluga pretplatnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili pretplatnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem.
3. Pretplatnik dobija na korištenje pretplatničko ime, odnosno lozinku koji služi za autorizaciju korištenja internet usluga. Ako pretplatnik posumnja u neautorizovano korištenje svog pretplatničkog imena, odgovoran je za troškove odnosno štetu izazvanu korištenjem njegovog pretplatničkog imena do trenutka dok ne obavijesti DASTO SEMTEL o sumnji o neautorizovanom korištenju. Pretplatnik je odgovoran i za

sve nedozvoljene aktivnosti autorizovane i izvršene pod njegovim pretplatničkim imenom.

4. Izričito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Opštih uslova:
 - koristiti usluge na bilo koji način kojim bi mogao ugroziti sistem rada DASTO SEMTEL-a,
 - koristiti usluge u nezakonite svrhe,
 - vršiti radnje koje drugim pretplatnicima onemogućavaju adekvatno korištenje usluga,
 - objavljivati ili prenositi podatke suprotne sa važećim propisima, odnosno netačne, nepotpune i uvredljive podatke za koje zna ili za koje bi mogao znati da su netačni/nepotpuni/uvredljivi, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu DASTO SEMTEL-u i/ili trećim osobama,
 - objavljivati ili prenositi sadržaje koji na bilo koji način ugrožavaju maloljetna lica i vršiti bilo kakvu zloupotrebu maloljetnih lica putem interneta,
 - objavljivati ili prenositi promotivne i reklamne materijale koji sadrže lažne informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje, odnosno drugima slati reklamne ili promotivne materijale bez njihovog pristanka ili traženja, uključujući slanje nezatraženih elektronskih poruka (spam),
 - objavljivati, prenositi ili slati zaštićene sadržaje,
 - objavljivati tajne podatke drugog fizičkog, odnosno pravnog lica,
 - objavljivati, slati ili prenositi sadržaje koji nude usluge ili proizvode u obliku lančanih pisama,
 - koristiti usluge na bilo koji način kojim bi se mogao ugroziti sistem i rad DASTO SEMTEL mreže,
 - uznemiravati bilo koga putem elektronske pošte u bilo kojem obliku,
 - slati velike količine neželjenih ili nezatraženih elektronskih poruka na jedan pretplatnički nalog (mail bombing),
 - lažno se predstavljati, falsifikovati zaglavlja poruka, neautorizovano pokušavati, odnosno ostvarivati pristup tuđem pretplatničkom nalogu ili resursima tuđih računara,
 - neovlašteno davati na upotrebu pretplatničko ime drugim osobama,
 - vršiti radnje koje drugim pretplatnicima onemogućavaju normalno korištenje usluga,
 - slati poruke na Usenet ili druge grupe, forume ili mailing liste koje ne odgovaraju tematici (news spam), distribuirati lažne podatke o mreži, koristiti DASTO SEMTEL usluge u nezakonite svrhe, preduzimati radnje i aktivnosti suprotno pravilima ponašanja na Internetu (Netiquette).
5. DASTO SEMTEL se obavezuje da će kvalitet usluga koje pruža pretplatniku biti u skladu sa deklarisanim brzinama prenosa, količinom saobraćaja i drugim tehničkim aspektima predviđenim paketom usluga, kao i da će osigurati stalni sistem nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga, te brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća.
6. U slučaju planiranog prekida rada interneta usluga, DASTO SEMTEL će o tome obavjestiti pretplatnike preko svog sajta www.zona.ba ili na drugi prikladan način, najmanje 48 sati prije planiranog prekida.
7. Pretplatnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitet i istinitost informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa, kao i svih drugih materijala koje ponudi i učini dostupnima putem DASTO SEMTEL mreže, Interneta ili elektronske pošte.

8. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti zaštićeni "sadržaj" na Internetu (copyright, trademark, intellectual property rights) u skladu sa važećim propisima Republike Srpske i Bosne i Hercegovine, te da ga neće koristiti ili objavljivati bez saglasnosti vlasnika "sadržaja".
9. Pretplatnik je saglasan da DASTO SEMTEL ima pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodnog obavještenja privremeno ograničiti, odnosno uskratiti pristup uslugama ako pretplatnik postupi u suprotnosti sa pravilima ponašanja i obavezama navedenima u prethodnim stavovima.
10. U slučaju nepridržavanja gore navedenih stavova, DASTO SEMTEL neće odgovarati za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati pretplatniku uslijed ograničavanja/uskraćivanja korištenja usluga.
11. Pretplatnik će biti odgovoran, te će biti dužan da nadoknadi štetu koja bi mogla nastati DASTO SEMTEL-u ili trećoj osobi uslijed povrede neke od obaveza pretplatnika navedenih u gore navedenim stavovima.
12. Pretplatnik se obavezuje da će usluge koristiti isključivo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati, sa naknadom ili bez naknade, dijelove usluga trećim licima na korištenje, bez prethodnog odobrenja DASTO SEMTEL-a.
13. Od pretplatnika koji žive u iznajmljenom prostoru zahtijeva se saglasnost vlasnika prostora za postavljanje opreme ukoliko je za korištenje servisa potrebna oprema
14. U svrhu zaštite pretplatnika, DASTO SEMTEL u toku svakog pojedinačnog obračunskog perioda kontroliše potrošnju i korištenje usluga od strane pretplatnika.
15. Usluge bežičnog pristupa Internetu podrazumijevaju princip razumne upotrebe mrežnih resursa, pri čemu DASTO SEMTEL zadržava pravo privremenog uskraćivanja usluga pretplatnicima koji značajno odstupaju od prosječne upotrebe mrežnih resursa ili pretplatnicima koji načinom korištenja prekomjerno opterećuju sistem. DASTO SEMTEL zadržava pravo da reguliše pojedine Internet protoke smanjenjem brzine ili potpunim isključenjem istih, ukoliko ocijeni da se usluga zloupotrebljava ili je zbog tih protoka onemogućeno normalno korištenje usluge.
16. Za utvrđivanje prekomjerne potrošnje će se koristiti sledeći kriterijum: ukoliko je mjesečna potrošnja u protekla 2 mjeseca premašena za 100% i ukoliko ta potrošnja prelazi iznos od 150KM.
17. Pretplatnik se obavezuje da će prilikom korištenja usluga koristiti raspoložive resurse na način koji ni u kom trenutku neće uzrokovati degradaciju usluge ili izazvati poteškoće u radu sistema, jer u protivnom snosi odgovornost za nastalu štetu.

4.5. Obaveze u posebnim situacijama

1. DASTO SEMTEL kao ISP i SP je dužan prije dostavljanja izjave Agenciji o prestanku obavljanja djelatnosti riješiti sve odnose sa pretplatnicima u pogledu zaključenih ugovora o pružanju usluga. Ovu obavezu DASTO SEMTEL ima i u slučaju drugih statusnih promjena koje mogu dovesti do promjene subjekta koji pretplatnicima daje uslugu.
2. U slučaju prestanka obavljanja djelatnosti, DASTO SEMTEL je dužan tu situaciju pretplatnicima unaprijed najaviti, najmanje 60 dana prije namjeravanog datuma prestanka obavljanja djelatnosti, što će učiniti u najmanje jednom štampanom dnevnom glasilu koje izlazi na području na kojem se pruža usluga, na svojoj web stranici www.zona.bai pojedinačno email/SMS porukom svakom pretplatniku. Dokaz o izvršenom obavješćavanju DASTO SEMTEL će dostavi Agenciji uz izjavu o prestanku obavljanja djelatnosti.

3 . U slučaju da drugo pravno lice preuzima pružanje usluge pretplatnicima DASTO SEMTEL-a koji prestaje obavljati djelatnost ili kod kojeg će nastupiti značajne statusne promjene iz stava 1 ovog člana, pretplatnički ugovori koji su zaključeni na određeni rok ostaju na snazi i prema novom pružaocu usluga prema uslovima tih ugovora.

4. U slučaju da su pretplatnički ugovori zaključeni uz obavezivanje pretplatnika na korištenje usluge u određenom roku, pretplatnik može otkazati ugovor pod uslovom da ispuni svoje obaveze ugovorene za slučaj raskida.

5. Rok na koji se obavezuje pretplatnik posebnom ponudom ili paketom usluge ne može ni u jednom slučaju biti duži od 24 mjeseca. Za vrijeme trajanja tog roka uslovi pružanja usluge prema pretplatniku koji je zaključio takav ugovor su nepromjenjivi, osim u situaciji kada se smatra da su novi uslovi ugovora apsolutno povoljniji po pretplatnika.

6. Istekom ugovorenog roka, osim kada pretplatnik da izjavu o prestanku korištenja usluge, ugovor prelazi u ugovor sa neodređenim rokom važenja prema ovim Opštim uslovima.

4.6. Isključenje od odgovornosti

1. Internet je internacionalna računarska mreža koju DASTO SEMTEL direktno ne kontroliše već je na istu samo vezan te zbog toga ne može garantovati dostupnost usluge koje direktno ne kontroliše.

2. Pretplatnik je saglasan da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti sistema DASTO SEMTEL-ove mreže postoji mogućnost da usluge neće biti dostupne u svako vrijeme.

3. Pretplatnik koristi usluge isključivo na svoj rizik. DASTO SEMTEL ne daje nikakve garancije i ne preuzima nikakvu odgovornost za štete koje pretplatnik pretrpi korištenjem usluge, programskog paketa i Interneta.

4. DASTO SEMTEL ne snosi nikakvu odgovornost u odnosu na bilo koju vrstu sadržaja do kojeg se eventualno može doći korištenjem usluga, nezavisno na koji je način do istog sadržaja pretplatnik došao. Isto tako, DASTO SEMTEL neće biti odgovoran ni za kakve direktne, indirektne, slučajne, posljedične, ili bilo koje druge štete koje su nastale iz pristupa, korištenja ili nemogućnosti korištenja usluga ili zbog bilo koje pogreške ili nepotpunosti u sadržaju do kojeg je pretplatnik došao korištenjem usluga.

5. DASTO SEMTEL ne provjerava i ne kontroliše sadržaj koji pretplatnici postavljaju na njegove servere i ne može osigurati trenutno uklanjanje sadržaja koji su u suprotnosti sa važećim propisima.

6. DASTO SEMTEL zadržava pravo da, bez predhodne najave, ukloni štetni sadržaj na pretplatničkim prezentacijama i internet prezentacijama pretplatnika hosting usluga.

7. Usluge bežičnog pristupa Internetu ne garantuju stalnu maksimalnu brzinu pristupa. Minimalna brzina interneta (download/upload) je 50% maksimalno deklarisanе brzine.

4.7. Zaštićeni sadržaj, ostala prava

1. Preko internet usluga omogućen je pristup do sadržaja koji su zaštićeni ("copyright, trademark, intellectual property rights").

2. Pretplatnik je saglasan da će koristiti sadržaj u skladu sa važećim propisima BiH kojima je taj sadržaj zaštićen od strane vlasnika sadržaja.

3. Pretplatnik se slaže da neće objavljivati ili prenositi sadržaj koji je zaštićen na bilo koji način bez pristanka vlasnika sadržaja. Takve radnje imaće za posljedicu uskraćivanje pristupa internet uslugama.

4.8.Korištenje usluga sa dodatom vrijednošću

Usluge sa dodatom vrijednošću DASTO SEMTEL pruža svojim pretplatnicima u skladu sa važećim Cjenovnikom.

5. OBAVJEŠTENJA, INFORMISANJE I PODRŠKA PRETPLATNICIMA

1. DASTO SEMTEL obavještava pretplatnika o promjeni odredbi OUP-a i cjenovnika putem svoje web strane www.zona.ba. DASTO SEMTEL će najmanje 30 dana prije stupanja izmijena na snagu, objaviti obavještenje o izmjenama cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga na posebnoj podstranici, kojoj se pristupa direktno s glavne web-stranice DASTO SEMTELa, a koja mora biti imenovana na način da naziv kartice pokazuje da je namijenjena za objavu izmijena cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga. Obavještenje o izmjenama cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su isključivo u korist krajnjeg korisnika i o uvođenju novih usluga/tarifnih paketa/tarifnih opcija DASTO SEMTEL će objaviti na način naveden u ovom stavu na dan početka primjene.

2. Za primjenu izmijenjenih uslova poslovanja, opisa i cijena usluga koji su u bilo kom smislu nepovoljniji za korisnike, pored obaveze javnog objavljivanja, operator je dužan da, najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, elektronskom poštom ili SMSom, obavijeste postojeće korisnike, na koje se najavljene izmjene odnose, o namjeravanim izmjenama i pravu korisnika u pogledu važećeg ugovora. U slučaju da DASTO SEMTEL nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od navedenih načina, dužan je pretplatniku dostaviti pisano obavještenje na adresu na koju se istom dostavlja račun.

3. DASTO SEMTEL je dužan postojećim pretplatnicima svojih usluga dostaviti i pismenu obavijest o nastupajućim izmjenama uslova poslovanja i cijena, što će učiniti uz račun za plaćanje usluge koji predhodi namjeravanoj izmjeni.

4. Na zahtjev zainteresovanog lica DASTO SEMTEL je dužan, 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, DASTO SEMTEL će naplatiti odgovarajuću naknadu, shodno naknadi koja se naplaćuje za slobodan pristup informacijama.

5. Informisanje o uslugama, cijenama, pretplatnicima, prijem zahtjeva, žalbi i dr. DASTO SEMTEL obezbeđuje tokom radnog vremena putem telefona 0800 30 930, e-maila info@zona.ba, odnosno web stranice www.zona.ba. Pristup službi za korisnike je besplatan.

6. DASTO SEMTEL ima pravo da distribuira pretplatniku informativne poruke elektronskom poštom ili pisanim putem o promjenama usluga, novim uslugama, poboljšanjima servisa i drugim informacijama vezanim za korištenje usluga.

7. DASTO SEMTEL obezbjeđuje pretplatnicima svojih usluga službu tehničke podrške (prijave smetnji, kvarova, zahtjevi za intervenciju, uputstva) koja će biti dostupna 24/7/365.

Kontakt za pretplatnike: telefon broj: 055/420-200, e-mail: support@zona.ba ili putem obrasca sa naše WEB stranice.

6. KVALITET USLUGA I OBAVEZE ODRŽAVANJA ISPRAVNOSTI MREŽE

1. DASTO SEMTEL telekomunikacione usluge pruža u skladu sa propisanim i važećim standardima u Bosni i Hercegovini (BAS), standardima Evropskog instituta za telekomunikacijske standarde (ETSI), pravilima i uputama koje izdaje Agencija, obezbjeđuje odgovarajući kvalitet u tom pogledu, odnosno stvara tehnološke pretpostavke za njihovu primjenu.

2. DASTO SEMTEL će osigurati pružanje javnih telekomunikacijskih usluga 24 sata dnevno, sedam dana u sedmici.

3. Smatra se da je usluga pružena u skladu s ugovorenim ukoliko je DASTO SEMTEL pružio korisniku uslugu koja je u skladu s ugovorenim u pogledu kvaliteta, karakteristika, rokova, uslova korištenja i cijena.

4. Usluga je pružena u skladu s ugovorenim ako: odgovara opisu kojeg je dao DASTO SEMTEL, odgovara svrsi u koju se data vrsta usluge obično koristi, ispunjava određenu posebnu namjenu koju je korisnik usluge zahtijevao i koja je bila poznata u momentu zaključenja ugovora, a na koju je DASTO SEMTEL pristao što se ogleda zaključenjem ugovora, i pokazuje kvalitete i karakteristike koje odgovaraju onome što je deklarirao DASTO SEMTEL u skladu s međunarodnim standardima.

5. DASTO SEMTEL se obavezuje da će javne telekomunikacijske usluge pružati na ispravan način i da će obezbjeđiti visokoprofesionalan kvalitet usluga. DASTO SEMTEL će osigurati sistem stalnog nadzora nad funkcionalnošću i kvalitetom usluga, te brzo i efikasno otklanjanje eventualnih poteškoća. Javne telekomunikacijske usluge moraju po sadržaju i kvalitetu odgovarati deklariranim i ugovorenim karakteristikama usluge.

6. DASTO SEMTEL je dužan na odgovarajući način blagovremeno obavještavati korisnike o poremećaju u pružanju telekomunikacionih usluga i preduzeti sve potrebne mjere u cilju skraćivanja dužine trajanja poremećaja i sprečavanja ponavljanja poremećaja.

7. DASTO SEMTEL će u slučaju planiranog prekida zbog obavljanja radova na mreži na svojoj web stranici www.zona.ba objaviti odgovarajuće obavještenje, najmanje 48 sati prije planiranog prekida.

8. Prijavljene smetnje i kvarove na mreži, DASTO SEMTEL je obavezan da otkloni u što kraćem vremenu. Veće kvarove na mreži DASTO SEMTEL je obavezan da otkloni u roku od 7 dana.

9. Smetnje ili kvarove iz prethodne tačke pretplatnik je obavezan bez odlaganja da prijavi službi tehničke podrške DASTO SEMTEL-a na tel. 055/420-200 ili e-mail support@zona.ba. Pretplatnik koji nije prijavio smetnju ili kvar na predviđeni način ne može naknadno osporavati kvalitet usluge ili iznos računa.

10. Za montažu ili demontažu opreme i sve tehničke intervencije ovlaštena je isključivo tehnička služba DASTO SEMTEL-a ili služba koju je DASTO SEMTEL izričito ovlastio.

11. Oprema koju pretplatnik koristi mora biti u skladu sa evropskim standardima i imati oznaku CE. Ukoliko pretplatnik, ipak, iz nekog razloga, koristi drugu opremu koja nije u skladu sa evropskim standardima i nema oznaku CE, prihvata da je putem ovih Opštih uslova upoznat da korištenje druge opreme nije dozvoljeno na području Bosne i Hercegovine, te da time može izazvati smetnje i u tom slučaju davalac usluga može poduzeti jednu ili više od sljedećih mjera, kao odgovor na nedozvoljeno korištenje opreme:

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

12. DASTO SEMTEL garantuje minimalnu ugovorenu brzinu pristupa Internetu odnosno garantuje da brzina neće niti u jednom trenutku biti niža od minimalne garantovane brzine. U slučaju prigovora pretplatnika na brzinu pristupa internetu, pretplatnik je dužan dostaviti DASTO SEMTELu rezultate minimalno tri (3) mjerenja provedena tokom perioda od pet (5) uzastopnih dana uz obavezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojsnog pristupa internetu, implementiranog od strane RAK-a. Rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja prigovora pretplatnika. Mjerenje se može ponoviti, u zavisnosti od okolnosti, od strane DASTO SEMTELa, RAK-a ili pravne osobe ovlaštene od strane RAK-a.

U slučaju da DASTO SEMTEL nije obezbijedio pretplatniku ugovorenu, odnosno minimalnu brzinu pristupa internetu, pretplatniku će ponuditi raskid ugovora bez obaveze plaćanja naknade, a u slučaju da pretplatnik ne želi raskinuti ugovor, DASTO SEMTEL će pretplatniku omogućiti prelazak na paket s manjom brzinom pristupa internetu ili umanjiti cijenu mjesečne pretplate, po izboru pretplatnika.

7. PRIVREMENO ISKLJUČENJE, MIROVANJE I PONOVO UKLJUČENJE

Pretplatnik je saglasan da DASTO SEMTEL može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu, i to u sledećim situacijama:

1. Ako je pretplatnički uređaj ili instalacija neispravna, do otklanjanja smetnji, a najduže 30 dana.
2. Ako pretplatnik ne dozvoli pregled ispravnosti pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme i pripadajuće pretplatničke instalacije, za koju postoji sumnja da uzrokuje štetne smetnje, o čemu je pretplatnik upozoren pismenim putem do 15 dana.
3. Ako nastupe tehničke smetnje u telekomunikacijskoj mreži na koju su priključeni pretplatnički terminalni uređaji ili na pretplatničkom terminalnom uređaju koji je u nadležnosti operatora do otklanjanja smetnji.
4. Ako se izvode radovi na rekonstrukciji ili proširenju telekomunikacijske mreže na koju su priključeni pretplatnički uređaji, do završetka radova.
5. Ako pretplatnik ili drugo lice s pretplatničke terminalne opreme vrši zloupotrebe do 15 dana.
6. Ako pretplatnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 15 dana od ispostavljanja pismene opomene, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen.
7. Ako se usluga pruža u vidu paketa, neplaćanje računa za navedeni paket, proizvodi isključenje svih usluga koje su predviđene datim paketom.
8. Privremeno isključenje, iz stavova 6 i 7 ove tačke, će trajati do izmirivanja obaveza, pri čemu se period suspenzije ne uračunava u rok minimalnog perioda trajanja ugovora. Ukoliko je pretplatnik isključen iz ovih razloga DASTO SEMTEL ima pravo od pretplatnika naplatiti troškove ponovnog uključenja. Naknadno regulisanje dospjelih neplaćenih obaveza smatra se namjerom pretplatnika da nastavi korištenje ugovorenog servisa ukoliko se on pismeno ne izjasni suprotno.
9. Ako pretplatnik za koga je u internoj proceduri ustanovljena neuobičajena potrošnja ne izvrši plaćanje cijene po ispostavljenoj profakturi do izvršenog plaćanja.
10. U svrhu zaštite korisnika, DASTO SEMTEL u toku svakog pojedinog obračunskog perioda kontroliše potrošnju i korišćenje usluga od strane korisnika. U slučaju da korisnik neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednosti korišćenja DASTO SEMTEL usluga u odnosu na njegovo prosječno korišćenje (ukoliko je mjesečna potrošnja u protekla 2 mjeseca premašena za 100% i ukoliko ta potrošnja prelazi iznos od 150KM), odnosno u slučaju opravdane sumnje na prevaru i/ili zloupotrebu u korišćenju DASTO SEMTEL usluga, DASTO SEMTEL će opomenuti korisnika na odgovarajući način, te može po opomeni privremeno prekinuti pružanje određene usluge ili izvršiti privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme. Ako DASTO SEMTEL na osnovu prijave drugog korisnika utvrdi da je zlonamjerni ili uznemiravajući poziv ili SMS/MMS poruka upućen s broja njegovog pretplatnika, istom će uputiti upozorenje, odnosno, u slučaju

ponovnog uznemiravanja, poduzeti druge odgovarajuće mjere radi sprječavanja daljnjeg uznemiravanja.

11. Pretplatnik može podnijeti pismenim putem zahtjev za privremeno isključenje terminalne opreme jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 1 do 3 mjeseca, čime nastupa mirovanje pretplatničkog odnosa. Zahtjev se podnosi najkasnije 15 dana prije željenog privremenog isključenja. Mirovanje pretplatničkog odnosa prestaje po isteku zahtjevanog roka za internet usluge. Za mobilne telefonske usluge nakon tri mjeseca, ukoliko ne zatražite ponovno uključanje, biće trajno isključen. Jednokratna naknada za ovu uslugu se naplaćuje 11,70KM sa PDV i biće obračunata na mjesečnom računu.

12. DASTO SEMTEL će na odgovarajući način obavijestiti pretplatnika da će doći do privremenog isključenja, 5 dana prije isključenja ili nakon izvršenog isključenja u slučaju da postoji osnovana sumnja da bi odlaganjem isključenja mogle nastupiti štetne posljedice za korisnike ili DASTO SEMTEL. U slučaju neplaćanja računa od strane pretplatnika, DASTO SEMTEL će dostaviti i prethodnu opomenu.

13. Ukoliko prestanu razlozi privremenog isključenja zbog kojih odgovara pretplatnik, DASTO SEMTEL će izvršiti uključanje bez posebnog pismenog zahtjeva korisnika, u roku od 3 dana.

14. Za vrijeme privremenog isključenja na zahtjev ili krivicom pretplatnika, pretplata odnosno druga mjesečna naknada se plaća, izuzev ukoliko u posebnim uslovima i cjenovnikom nije drugačije utvrđeno.

8. OBAVEZA ČUVANJA TAJNOSTI LIČNIH PODATAKA, ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA, PRIVATNOSTI I SIGURNOSTI PODATAKA

1. DASTO SEMTEL će obezbijediti zaštitu tajnosti telekomunikacija prema uslovima propisanim zakonom i propisima donesenim na osnovu zakona.
2. DASTO SEMTEL lične/identifikacione podatke o svojim pretplatnicima čuva u tajnosti i koristi ih isključivo za potrebe svojih evidencija. Od načela nepovredivosti tajnosti može da se odstupa samo pod uslovima utvrđenim zakonom.
3. Pretplatnik svojim potpisom na zahtjevu daje svoju saglasnost da DASTO SEMTEL za obradu i čuvanje ličnih podataka koji su navedeni u zahtjevu u svrhu izvršavanja svih prava i obaveza iz ugovornog odnosa kao i zakonskih obaveza DASTO SEMTELA, u smislu odredbi člana 8. stav 1 tačke a), b) i c) i člana 9. Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Sl. glasnik BiH", br. 12/2025).
4. DASTO SEMTEL obrađuje samo one lične podatke korisnika koji su nužni za postizanje određene svrhe. DASTO SEMTEL štiti podatke korisnika od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka izmjene, te neovlaštenog otkrivanja ili pristupa ličnim podacima i primjenjuje tehničke i organizacione mjere za zaštitu ličnih podataka pretplatnika.
5. DASTO SEMTEL čuva lične podatke korisnika onoliko dugo koliko je potrebno za izvršenje određene legitimne svrhe, osim ako je važećim propisima za pojedinu svrhu definisan drugačiji rok. DASTO SEMTEL prikuplja podatke o korisniku i iste obrađuje na način i u skladu sa odredbama Uredbe (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opšta uredba o

- zaštiti podataka), Zakona o zaštiti ličnih podataka ("Sl. glasnik BiH", br. 12/2025) svih relevantnih podzakonskih akta i internih akata.
6. Podnošenjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i drugih naknadnih zahtjeva u vezi sa pretplatničkim odnosom, pretplatnik daje saglasnost da DASTO SEMTEL može, u skladu s važećim propisima, podatke korisnika davati finansijskim institucijama i društvima registrovanim za djelatnost provjere kreditne sposobnosti i slično, te prikupljati i obrađivati podatke pretplatnika, a koje mu isti dostave za svrhu provjere platežne sposobnosti pretplatnika, odnosno podatke o kršenju ugovornog odnosa s DASTO SEMTELOm a sve zbog zaštite legitimnog poslovnog interesa DASTO SEMTELa u vidu smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, umanjenja budućeg duga i upravljanja rizikom, kao i zaštite interesa pretplatnika. DASTO SEMTEL čuva povjerljivost ličnih podataka pretplatnika te omogućava pristup i priopštavanje istih samo onim svojim zaposlenicima kojima su isti potrebni u svrhu realizacije ugovornog odnosa, a trećim osobama samo u slučajevima koji su izričito propisani zakonom.
 7. DASTO SEMTEL se obavezuje da njegovoj mreži obezbijedi nepovredivost telekomunikacionih saopštenja. pri pružanju usluga koje se nude na odredbi koje se tiču tajnosti
 8. Podatke o izvršenim uslugama, kojima raspolaže DASTO SEMTEL može davati samo lično pretplatnicima i njihovim opunomoćenicima. Od navedenog može da se odstupa isključivo pod uslovima propisanim zakonom i propisa donesenim na osnovu zakona, kada se svi podaci i sadržaji prikupljeni zakonitim presretanjem telekomunikacija mogu dostaviti nadležnim organima.
 9. Svaki pretplatnik DASTO SEMTEL usluga ima isključivo pravo i obavezu da se brine o tajnosti i zaštiti podataka, lozinki i sl. sa svoje stranekako bi umanjio sigurnosne rizike po podatke i sadržaj komunikacije i spriječio moguće zloupotrebe. Takođe, ni na koji način ne smije povrijediti privatnost drugog lica.
 10. U slučaju dokazane povrede privatnosti drugog lica ili tajnosti telekomunikacije izvršene od strane pretplatnika, DASTO SEMTEL ima pravo raskinuti ugovor sa pretplatnikom bez poštovanja otkaznog roka te mu obustaviti pružanje usluge.
 11. DASTO SEMTEL garantuje slobodu i tajnost prenosa podataka i razgovora u okviru DASTO SEMTEL mreže, u skladu sa važećim propisima, osim u slučajevima propisanim zakonom. S obzirom da prenos podataka putem javne telekomunikacijske mreže nije 100% siguran, DASTO SEMTEL ne može garantovati sigurnost za podatke koji su preneseni tim putem, kao i za podatke koje primi treća strana. Međutim, DASTO SEMTEL će provest sve razumne zaštitne mjere kojima će smanjiti rizik zloupotrebe na minimum.
 12. U cilju zaštite podataka koje pretplatnik prenosi, a u slučaju da DASTO SEMTEL oprema podržava mogućnost zaštite prenosa podataka odnosno enkripciju podataka, DASTO SEMTEL će obavijestiti pretplatnika o toj mogućnosti. U slučaju da pretplatnik zahtijeva prilagodbu opreme za zaštitu prenosa podataka, to će mu se omogućiti uz plaćanje naknade koja će se određivati u svakom pojedinom slučaju u dogovoru sa pretplatnikom i važećim cjenovnikom.

9.CIJENE I USLOVI PLAĆANJA

9.1.Cijene usluga

1. Cijene usluga, kao i sve druge pripadajuće naknade, su transparentne i nediskriminatorne i utvrđene su cjenovnikom DASTO SEMTEL-a, koji je na snazi u vrijeme korištenja usluge.
2. Cijena usluge zavisi od vrste usluge, a može obuhvatati: cijenu pristupa mreži/priključak, cijenu ponuđenog tehničkog rješenja, cijenu pretplate/naknade, cijenu zakupa, cijenu ostvarenog TK saobraćaja i druge naknade, u skladu sa cjenovnikom.
3. Cjenovnik minimalno sadrži naziv, obračunsku jedinicu, obračunski period, način plaćanja za uslugu, cijenu usluge i da li je uračunat PDV, kao i druge naknade ako postoje, kao što su naknada za prenos broja, naknade za iznajmljenu opremu, raskid ugovora, cijene za dodatne usluge i sl.
4. DASTO SEMTEL zadržava pravo promjene cjenovnika te se obavezuje isti objaviti i učiniti ga dostupnim na svojoj web stranici, u sredstvima javnog informisanja (dnevne novine) ili na drugi prikladan način obavjestiti pretplatnika o promjeni cijena (pismenim ili elektronskim putem, uključujući SMS).
5. Cjenovnikom se mogu predvidjeti posebne tarife kao i dodatne usluge. Tarife, posebne usluge unutar tarifa, kao i određene posebne usluge, odnosno uslovi njihovog pružanja, DASTO SEMTEL može mijenjati ili ukinuti uz prethodno obaveštenje pretplatnika.
6. Pretplatnik će o izmjenama cjenovnika biti obavješten najmanje mjesec dana prije početka njegove primjene. Pretplatnik koji nije saglasan sa izmjenama cjenovnika može u roku od 30 dana od dana objavljivanja istog, dostaviti pismeni zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora, u suprotnom se smatra da je isti prihvatio.
7. Posebne pogodnosti odnosno uslovi koje DASTO SEMTEL može omogućiti za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa (npr. broj minuta besplatnog korištenja, korištenje uslugeu svrhu testiranja usluge, komercijalne pogodnosti ostvarene u okviru prodajnih akcija i sl.) ne mogu se zamjeniti za novac.
8. Ako cjenovnikom, pored telekomunikacionih usluga, nisu određene cijene za druge usluge, te usluge se naplaćuju prema posebnom ugovoru.
9. DASTO SEMTEL zadržava pravo informisanja svojih pretplatnika raznim komunikacionim sredstvima o novim proizvodima, cijenama i uslugama, kao i o aktuelnim promotivnim ponudama. Pretplatnik može takvo obavještavanje zabraniti pozivom Službe za pretplatnike.
10. Obračun DASTO SEMTEL-a biće dostavljen pretplatniku u vidu računa sa prikazom obračunskih stavki, sa relevantnim podacima.
11. DASTO SEMTEL je dužan uspostaviti vlastiti sistem za registrovanje, mjerenje i obračun ostvarenih usluga. DASTO SEMTEL vodi propisnu evidenciju svih izdatih obračuna za uslugu, a dokumentaciju čuva u rokovima utvrđenim zakonom.
12. Ako je do prekida u korištenju usluge došlo zbog planiranih radova ili kvarova na mreži DASTO SEMTEL-a, ili je usluga obavljena nepravilno ili djelimično, ili postoji greška u obračunu, pretplatnik ima pravo uputiti pismeni zahtjev za smanjenje iznosa obračunatog na fakturi u roku od 15 dana od dana ispostavljanja fakture. U slučaju prekida u pružanju usluga ili ako je pružena usluga slabijeg kvaliteta, DASTO SEMTEL na pismeni zahtjev pretplatnika umanjuje fakturu za korištenje usluge, srazmjerno vremenu trajanja prekida ili slabijeg kvaliteta u korištenju usluge, po osnovu izvještaja tehničke službe DASTO SEMTEL-a.

9.2.Uslovi i rokovi plaćanja

1. Plaćanje usluga može biti: unaprijed (prije izvršene usluge, prepaid), odmah po izvršenoj usluzi ili naknadno, po fakturi.
2. Cijenu za korištenje usluge plaća pretplatnik prema aktuelnom važećem cjenovniku.
3. Cjenovnikom može biti utvrđen iznos koji je pretplatnik obavezan da plaća za vrijeme trajanja suspenzije i mirovanja po osnovu instalirane opreme koju je DASTO SEMTEL ustupio pretplatniku u skladu s ovim Opštim uslovima.
4. Za vrijeme mirovanja pretplatnik ne plaća pretplatu/naknadu. Usluga mirovanja se plaća ukoliko je to utvrđeno cjenovnikom.
5. Dužničko-povjerilački odnos između DASTO SEMTEL-a i pretplatnika, u vezi sa pruženom uslugom počinje sa danom priključenja pretplatnika na mrežu DASTO SEMTEL-a.
6. DASTO SEMTEL je dužan dostaviti račun za izvršene usluge, po pravilu, do 15-og u mjesecu za prethodni mjesec. Račun treba da sadrži sve potrebne podatke koji korisniku usluge omogućavaju provjeru ispravnosti obračuna cijene u obračunskom periodu. Na računu će biti naznačen krajnji rok predviđen za plaćanje iznosa.
7. DASTO SEMTEL će, na zahtjev pretplatnika, pretplatniku pružiti detaljan ispis računa za pružene usluge za završeni obračunski period. Detaljan ispis računa u elektronskom obliku operator će osigurati pretplatniku bez naknade, a detaljan ispis računa u štampanom obliku uz naknadu troškova definisanu u cjenovniku.
8. U slučaju prevare, upornog kašnjenja s plaćanjem ili neplaćanja, davalac usluga će, koliko je to tehnički izvodljivo, prekid ograničiti samo na uslugu na koju se odnosi neplaćanje.
9. Ako zbog propusta pretplatnika identifikacioni podaci o pretplatniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, DASTO SEMTEL će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što pretplatnik dostavi tačne podatke, originalni nalog za plaćanje ovjeren od strane službe za platni promet i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Na dospjela a neplaćena potraživanja DASTO SEMTEL ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.
10. Ukoliko korisnik želi da privremeno aktivira svoj internet nalog u trajanju od 3 dana, potrebno je da pošalje SMS poruku sadržine 'UPLATA korisnickibroj' ili 'UPLATA korisnickoime' na broj predviđen za mobilnog operatera čiju mrežu koristi. Ova usluga se naplaćuje 5KM sa uključenim PDV-om, Pored navedene cijene, prilikom svakog korištenja usluge korisnik plaća i inicijalni SMS po standardnoj cijeni u mreži koju koristi. Dodatne informacije o ovoj usluzi se nalaze na web stranici www.zona.ba.

9.3.Naplata potraživanja

1. Ako pretplatnik nije podnio pismeni zahtjev u skladu sa odredbama iz Opštih uslova, odnosno ako je zahtjev neosnovan, a ne plati račun do dana dospijeca navedenog na računu, DASTO SEMTEL će mu dostaviti pismenu opomenu zbog neizmirenog računa. Opomena sadrži upozorenje da će po isteku roka navedenog u opomeni, koji ne može biti kraći od 8 dana, usluge pretplatnika biti ograničene, a kasnije i isključene. Opomena pred isključenje može istovremeno predstavljati i opomenu pred tužbu, a ista može

pretplatniku biti dostavljena samostalno ili zajedno sa ispostavljenom fakturom za korištenje usluge.

2. Pretplatnicima mobilnih telefonskih usluga se šalje SMS opomena pred privremeno isključenje u mjesecu nakon mjeseca dospijeca računa. Privremeno isključenje se vrši 10 dana nakon slanja SMS obavijesti. Pozivanje privremeno isključenih korisnika se vrši u periodu od 7. do 20. u mjesecu nakon suspenzije. Pretplatniku koji je u statusu suspenzije duže od 50 dana se šalje SMS obavještenje o trajanju suspenzije, a prije trajnog isključenja.

3. DASTO SEMTEL zadržava pravo obračunati pretplatniku troškove ponovnog uključenja i slanje opomene u skladu sa važećim cjenovnikom.

4. Ako pretplatnik nakon privremenog isključenja usluge u trajanju od 90 dana ne podmiri dugovani iznos, u naznačenom roku, DASTO SEMTEL može bez prethodnog obavještenja i konačno isključiti (deaktivirati) pretplatnikovu uslugu, a naplatu potraživanja ostvariti u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

5. Pretplata za bežične internet usluge se plaća na mjesečnoj osnovi, i ne postoji mogućnost prekidanja pojedinačne pretplate, odnosno obračunskog perioda, osim u slučaju statusa mirovanja.

6. Ako DASTO SEMTEL utvrdi da postoji osnovana sumnja da pretplatnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja dugovanja za pružene usluga, s obzirom na platežnu sposobnost pretplatnika, njegovo dosadašnje ponašanje u plaćanju i prosječno korištenje usluga ili se radi o neuobičajeno uvećanoj potrošnji, DASTO SEMTEL može od pretplatnika zatražiti odgovarajuće obezbjeđenje i osiguranje za plaćanje usluga (uplata pologa, bankovna garancija, ispostavljanje vanredne fakture i sl.) koje DASTO SEMTEL može smatrati potrebnim.

10.PRENOS I PROMJENE U PRETPLATNIČKOM ODNOSU

10.1. Promjena u nazivu pretplatnika

1. U odnosu na pretplatnike – pravne osobe, pretplatnik može prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora s DASTO SEMTEL-om na drugu fizičku ili pravnu osobu - novog pretplatnika (u daljnjem tekstu: novi pretplatnik), samo uz davanje pismene izjave i pismeni pristanak novog pretplatnika. U protivnom je prenos ugovora nevažeći i ne podliježe pravnim posljedicama prema DASTO SEMTEL-u.

2. U odnosu na pretplatnike – fizičke osobe, pretplatnik može prenijeti prava i obaveze iz svog pretplatničkog ugovora na drugu fizičku ili pravnu osobu – novog pretplatnika samo uz davanje pismene izjave i ako novi pretplatnik da pismeni pristanak te nastavi da koristi usluge putem istog priključka/pretplatničkog broja, te uz promjenu imena u nazivu pretplatnika. U protivnom je prenos Ugovora nevažeći i ne podliježe pravnim posljedicama prema DASTO SEMTEL-u.

3. Prenos pretplatničkog odnosa izvršiće se na zahtjev pretplatnika, a prava i obaveze iz tog odnosa biće preneseni na novog pretplatnika tek nakon što DASTO SEMTEL odobri zahtjev novog pretplatnika, u skladu s ovim Opštim uslovima.

4. Raniji pretplatnik je odgovoran za plaćanje cijene svih naknada i Usluga korištenih do tog trenutka, a novi pretplatnik za korištenje usluge i naknade od trenutka kada DASTO SEMTEL

prihvati zahtjev. DASTO SEMTEL će ranijem pretplatniku dostaviti račun u pismenom obliku za usluge za koje je on dužan platiti. U slučaju da raniji pretplatnik ne plati dužene obaveze do trenutka navedenog na računu, novi pretplatnik će biti solidarno odgovoran za dug ranijeg pretplatnika, te će biti dužan platiti njegov dug putem računa kojeg mu ispostavi DASTO SEMTEL. U slučaju da novi pretplatnik ne podmiri ovaj račun u roku od 8 dana od dana fakturisanja, DASTO SEMTEL ima pravo privremeno isključiti uslugu novom pretplatniku, u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.

5. Pretplatnički odnos u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži može se prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi koristiti postojeću terminalnu opremu u fiksnoj telekomunikacijskoj mreži na istoj lokaciji.

6. U slučaju smrti pretplatnika, ili prestanka postojanja pravnog lica koje je bilo pretplatnik, naslednik, član porodičnog domaćinstva ili pravni sledbenik može operatoru podnijeti zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa ukoliko nastavlja koristiti uslugu putem iste priključne mreže i pretplatničkog broja. Operator javnih telekomunikacijskih usluga obavezan je prenijeti pretplatnički odnos pod uslovom da novi pretplatnik ispunjava sve uslove predviđene za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

10.2. Promjena mjesta priključka (preseljenje)

1. U slučaju da dođe do preseljenja pretplatnika na drugu lokaciju, preseljenje vrši isključivo ovlaštena služba DASTO SEMTEL-a na osnovu pismenog zahtjeva koji popunjava pretplatnik, a sve troškove preseljenja, kao i sve eventualne druge troškove snosi pretplatnik.

2. Za sve promjene i prekide u korištenju usluge od strane pretplatnika izazvane preseljenjem, neće biti odgovoran DASTO SEMTEL, kao ni za tehničke i druge probleme koji mogu biti posljedica preseljenja na drugu lokaciju.

3. O svakoj promjeni podataka iz pretplatničkog ugovora (naziva, adrese stanovanja, telefonskog broja i sl.) pretplatnik je dužan obavjestiti DASTO SEMTEL najkasnije 15 dana od dana nastale promjene u pismenoj formi.

11. PODNOŠENJE PRIGOVORA (ZAHTJEVI, REKLAMACIJE, ŽALBE)

1. Pretplatnik može DASTO SEMTEL-u podnijeti prigovor na iznos koji mu se dostavi za obavljanu uslugu, uključujući i prigovor na kvalitet obavljenе usluge, kao i na neblagovremeno i nedovoljno kvalitetno otklanjanje tehničkih problema.

2. Prigovor će biti prihvaćen na razmatranje ukoliko je pretplatnik u vremenu kad nije bio zadovoljan kvalitetom ponuđene usluge, prekid ili smanjenje dostupnosti iste prijavio na tel. 0800 30 930, putem maila info@zona.ba, ili putem kontakt formi na našoj WEB stranici www.zona.ba, te je na jedan od ponuđenih načina od strane DASTO SEMTEL-a izvršena registracija prijave kvara ili smetnje.

3. Prigovor po bilo kom osnovu pretplatnik podnosi DASTO SEMTEL-u u slobodnoj formi, lično, poštom ili elektronskim putem. Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o pretplatniku, što detaljniji opis razloga za prigovor i preciziran zahtjev pretplatnika.

4. Prigovor iz ovoga člana pretplatnik može podnijeti u roku od 15 dana od dana ispostavljanja računa za obavljenе usluge, u protivnom gubi pravo na prigovor.

5. DASTO SEMTEL obavezan je da na svaku pismenu formu prigovora pretplatnika pismeno odgovori u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, osim ako je potrebno sprovoditi duža ispitivanja. Odgovor na prigovor zasniva se na izvještaju tehničke službe DASTO SEMTEL-a o dostupnosti/ kvalitetu usluge. U odgovoru na prigovor navodi se pravna pouka. U slučaju da ISP/SP smatra da pretplatnik u cjelini ili djelimično nije u pravu u pogledu svog prigovora, dužan je u roku od 15 dana, od dana prijema prigovora, donijeti pismenu odluku o odbijanju prigovora sa detaljnim obrazloženjem.
6. Analizu prigovora/zahtjeva pretplatnika sprovodi posebna komisija, imenovana od strane generalnog direktora DASTO SEMTEL-a.
7. DASTO SEMTEL vodi registar uložениh prigovora.
8. Podnošenje prigovora ne odlaže plaćanje nespornog dijela računa.
9. Ako se prigovor na račun za izvršenje predviđene usluge podnosi zbog sumnje da je iznos računa uvećan kao posljedica zloupotrebe trećeg lica koje pružalac usluga ne može utvrditi, DASTO SEMTEL je dužan da pretplatnika usmjeri da svoja prava ostvari putem sudskog postupka, a na zahtjev suda DASTO SEMTEL će dostaviti svu potrebnu dokumentaciju kojom raspolaže.
10. Da bi zaštitio svoja prava korisnik može uložiti prigovor RAK-u u skladu sa pravilom 61/2012 o vrstama i načinu rešavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za telekomunikacije ("Službeni glasnik BiH", broj 36/12).
11. Ako se tokom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat pretplaćenih iznosa, cijene za korištenje DASTO SEMTEL-ovih usluga ili nekog drugog potraživanja iz pretplatničkog ugovora, pretplatnik ima pravo tražiti naknade u sledećim slučajevima:
- Kada je naplaćena cijena u iznosu većem od propisane – vraća se razlika
 - Kada je pretplatnik zahtjevao uslugu koja nikada nije izvršena krivicom davaoca usluge ili nije ni započeo korištenje usluge – vraća se iznos predviđen za tu uslugu
 - Za vrijeme privremenog isključenja terminalne opreme iz stava 6, član 3 i 4. Pretplata se umanjuje ukoliko je isključenje trajalo duže od 24 sata.
 - U slučajevima kada nije zadovoljen ugovoreni nivo kvaliteta usluge
12. Kada pretplatnik usluge ili drugo ovlašteno lice želi da ostvari naknadu štete i druga potraživanja iz pretplatničkog ugovora, dužan je da prije podnošenja tužbe sudu davaocu usluga podnese odgovarajući pismeni zahtjev.
13. DASTO SEMTEL neće biti odgovoran za štetu nastalu uslijed događaja koji se, u skladu sa pozitivnim zakonskim i drugim propisima, smatraju višom silom, kao i za štetu nastalu oštećenjem telekomunikacione mreže od strane trećih lica.
14. DASTO SEMTEL će pretplatnicima biti dužan vratiti uplaćena sredstva u slučaju kada nije zadovoljen ugovoreni nivo kvalitete. U ovom slučaju nakon usvojenog prigovora pretplatnika DASTO SEMTEL će istom izvršiti povrat uplaćenih sredstava u skladu sa uputama pretplatnika.

12. TRAJANJE PRETPLATNIČKOG UGOVORA I PRESTANAK PRETPLATNIČKOG ODNOSA

1. Pretplatnički ugovor zaključuje se, po pravilu, na neodređeno vrijeme, s mogućnosti utvđivanja minimalnog obaveznog perioda trajanja ugovora.
2. Nakon isteka minimalnog ugovornog perioda obavezni period se ne produžava. Istekom obaveznog perioda trajanja korisničkog ugovora, DASTO SEMTEL je dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uslovima ugovorenim u korisničkom ugovoru u skladu s važećim opštim/posebnim uslovima i cjenovnikom.
3. Pretplatnički odnos prestaje smrću korisnika, prestankom postojanja Korisnika koji je pravno lice, na osnovu pismenog zahtjeva korisnika ili na zahtjev operatera kod kog je korisnik odlučio prenijeti uslugu uz obavezu izmirenja svih dugovanja.
4. Pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora podnošenjem pismenog zahtjeva u bilo kojem trenutku. Otkazni rok ne može biti kraći od 15 dana, a isti će biti definisan Ugovorom posebno za svaku uslugu računajući od dana u kojem je raskid zatražen. Ukoliko pretplatnik raskida ugovor prije isteka perioda obaveznog trajanja ugovora, pretplatnik je u obavezi da izmiri obaveze koje ima – da isplati ostatak pretplata do kraja trajanja ugovornog odnosa i/ili iznos subvencije za uređaj (za korisnike mobilne telefonije).
5. Ako se radi o ugovoru iz stava 1 ovoga člana, sa definisanim minimalnim periodom trajanja, ukoliko pretplatnik ne dostavi pismeni zahtjev za raskid ugovora ne kraće od 15 dana prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, smatra se da pretplatnik namjerava nastaviti koristiti uslugu.
6. Pretplatnik je dužan izmiriti i sve dospjele obaveze i vratiti korištenu opremu u ispravnom stanju u roku od 15 dana nakon prestanka pretplatničkog odnosa, u protivnom, dužan je DASTO SEMTEL-u nadoknaditi štetu iz ovog osnova, u visini vrijednosti terminalne opreme, procijenjene od strane DASTO SEMTEL-a
7. U slučaju primjene izmijenjenih uslova, opisa i cijena usluga, koji su u bilo kojem smislu nepovoljniji za pretplatnika, o čemu će pretplatnik biti obaviješten najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu, elektronskom poštom, ukoliko ima adresu elektronske pošte ili SMS porukom. U slučaju da DASTO SEMTEL nije u mogućnosti dostaviti obavještenje ni na jedan od navedenih načina pretplatniku će dostaviti pisano obavještenje na adresu na koju se istom dostavlja račun. Pretplatnik na kojeg se izmjene odnose ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez obaveze plaćanja troškova vezanih za raskid ugovora, odnosno pravo na povrat neiskorištenog, a od strane korisnika uplaćenog novčanog iznosa u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obaveza, posljedica izmjena veleprodajnih cijena na koje DASTO SEMTEL nema uticaj ili drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija. Najmanje 30 dana prije stupanja izmjena na snagu DASTO SEMTEL će objaviti obavještenje o izmjenama cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga na posebnoj podstranici, kojoj se pristupa direktno s glavne web-stranice DASTO SEMTEL-a, a koja mora biti imenovana na način da naziv kartice pokazuje da je namijenjena za objavu izmjena cijena i uslova pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga. Obavještenje o izmjenama cijena, opštih uslova poslovanja, posebnih uslova pružanja/korištenja usluga koji su isključivo u korist krajnjeg korisnika i o uvođenju novih usluga/tarifnih paketa/tarifnih opcija DASTO SEMTEL će objaviti na način naveden u ovom stavu na dan početka primjene.

8. U slučaju smrti pretplatnika, članovi porodice dužni su o tome obavjestiti DASTO SEMTEL. Ako članovi porodice ne obavjeste DASTO SEMTEL odnosno nastave sa korištenjem usluge, nasljednici preminulog pretplatnika odgovaraju solidarno za potraživanja nastala do i nakon smrti pretplatnika. Ako nasljednici, odnosno članovi porodičnog domaćinstva, nakon smrti krajnjeg korisnika, nastave koristiti javne elektronske komunikacijske usluge sadržane u njegovom ugovoru, obavezni su od operatera zatražiti prijenos korisničkog ugovora na svoje ime.

9. Ako dođe do prestanka postojanja pravne osobe kao pretplatnika, ovlaštena osoba dužna je o tome izvjestiti DASTO SEMTEL u pismenom obliku u roku od 15 dana od izdavanja rješenja o prestanku pravne osobe.

10. DASTO SEMTEL može raskinuti ugovor i izvršiti trajno isključenje ako se pretplatnik ne pridržava odredbi ovih Opštih uslova kao i iz svih razloga zbog kojih je izvršeno privremeno isključenje krivicom pretplatnika, ukoliko do isticanja roka privremenog isključenja, pretplatnik nije otklonio razlog zbog kojeg je privremeno isključenje izvršeno, a naročito:

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

11. Isključenje po nekom od osnova navedenih u ovom članu ne obavezuje DASTO SEMTEL da vrati novac plaćen po osnovu jednokratnih troškova uključenja.

13. RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove koji bi mogli nastati tokom trajanja pretplatničkog ugovora uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Opštih uslova, DASTO SEMTEL i pretplatnik će rješavati sporazumno, a u slučaju neuspjeha za rešavanje sporova nadležan je sud po mjestu zaključenja Ugovora.

14. PRUŽANJE USLUGE UPRAVLJANJA ELEKTRONSKOM KOMUNIKACIJSKOM MREŽOM U DIGITALNOJ ZEMALJSKOJ RADIODIFUZIJI – MULTIPLEX D

14.1 UVODNE ODREDBE

14.1.1 Pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju slijedeća značenja:

- **Agencija** – predstavlja Regulatornu agenciju za komunikacije.
- **Digitalno emitovanje** – predstavlja tehnologiju emitovanja baziranu na prenosu audiovizuelnih (AV) medijskih sadržaja i drugih podataka u digitalnoj tehnici.
- **Digitalna zemaljska televizija (engl. Digital Terrestrial Television – DTT)** – predstavlja implementaciju digitalne tehnologije koja se koristi za emitiranje signala digitalne televizije putem mreža zemaljskih predajnika
- **Dozvola:** Dozvola za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji u Bosni i Hercegovini – MULTIPLEKS D, broj 085PMUXD, izdata od Regulatorne agencije za komunikacije aktom Broj: 06-29-1-917/21 od 15.11.2021 godine,
- **DVB (engl. Digital Video Broadcasting)** – predstavlja emitovanje digitalnog videosignala. DVB je paket međunarodno prihvaćenih standarda za digitalnu televiziju. DVB signal se može prenositi preko različitih mreža uključujući satelitske, kablovske i zemaljske.
- **DVB-T2** – je sljedeća generacija standarda digitalne zemaljske televizije DVB-T. Predstavlja napredniju verziju standarda, koja se ogleda u mogućnosti emitovanja većeg broja programa u istom frekvencijskom opsegu, veći bitski protok i veću otpornost signala na smetnje u odnosu na DVB-T.
- **EPG (engl. Electronic Program Guide)** – elektronski programski vodič omogućava pretraživanje televizijskog sadržaja s mogućnošću pretrage po sadržaju, vremenu, kanalu, kategoriji, žanru, itd.
- **GE06 (GE06 Agreement, Geneva 2006.)** – plan raspodjele radijskih frekvencija za potrebe digitalnog zemaljskog odašiljanja radijskih i televizijskih programa – Ženeva 2006. godine. Donesen na Regionalnoj konferenciji o planiranju digitalne zemaljske radiodifuzne službe u opsegu 174-230 MHz i 470-862 MHz (RRC-06) Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), održanoj u junu 2006. godine u Ženevi i dio je Regionalnog sporazuma Ženeva 2006.
- **HbbTV (engl. Hybrid Broadcast Broadband TV)** – je industrijski standard (ETSI TS 102 796) i specifikacija kojom se omogućava realizacija hibridnih, interaktivnih digitalnih televizijskih aplikacija koje za svoj rad koriste emitovani prenosni tok (engl. broadcast) i vezu s internetom (engl. broadband). Jedna od osnovnih karakteristika HbbTV-a je da je zasnovan na postojećim web standardima i tehnologijama. Ova tehnologija omogućava da se na ekranu TV uređaja kombinuje uslugu emitiranja s uslugama dostupnim preko interneta. To je omogućeno slanjem dodatnih podataka uz TV signal koji pokreću odgovarajuću aplikaciju za pristup sadržaju dostupnom preko interneta. HbbTV dostupan je na satelitskim, kablovskim i zemaljskim DVB mrežama, a specifikaciju su prihvatili ETSI i EBU.
- **HDTV (engl. High Definition Television)** – je televizija visoke kvalitete (rezolucije). Odnosi se na emitovanje televizijskog signala s višom rezolucijom nego što nude tradicionalni formati. Predviđeno je korištenje 1125, 1080 i 1035 linija za analiziranje s

proredom (engl. interlacedscan), te 1080 i 720 linija za progresivno analiziranje (engl. progressivescan). Format slike je 16:9 radi kompatibilnosti s kino produkcijom.

- **Elektronska komunikacijska usluga** – označava uslugu koja se obično pruža uz naknadu i sastoji se u cijelosti, ili većim dijelom, od prijenosa signala u elektronskim komunikacijskim mrežama, uključujući elektronske komunikacijske usluge i usluge prijenosa u radiodifuznim mrežama, ali isključujući usluge pružanja sadržaja i obavljanja uredničkog nadzora nad sadržajem koji se prenosi korištenjem elektronskih komunikacijskih mreža i usluga.
- **Elektronska komunikacijska mreža** – označava prijenosne sisteme i, po potrebi, opremu za komutaciju ili rutiranje i druge resurse koji omogućavaju prijenos signala žičanim, radio, optičkim ili drugim elektromagnetnim putem, uključujući satelitske mreže, fiksne (preusmjeravanu komutacijski ili paketima, uključujući internet) i mobilne zemaljske mreže, električne kablovske sisteme u mjeri u kojoj se isti koriste u svrhu prenosa signala, mreže za radio i televizijsko emitovanje, i mreže kablovske televizije, bez obzira na vrstu informacija koja se proslijeđuje.
- **HeadEnd**: priključna tačka na multiplex locirana na adresi Igmanska BB, Vogošća
- **Dopremanje signala do HeadEnd-a**: predstavlja Dopremanje signala do Headend- ili do najbliže priključne tačke u okviru telekomunikacione mreže u vlasništvu Operatora MUX D, putem koje se ostvaruje prenos podataka između zemaljskih emisionih stanica, a koja pokriva sve digitalne regije na teritoriji BiH
- **Kapacitet multipleksa** – predstavlja raspoloživi protok za digitalni prenos video i audio signala i drugih podataka signala na određenom prostoru i vremenu izražen u Mbit/s (Megabita u sekundi).
- **KPI (engl. Key Performance Indicator)** – odnosi se na relevantan skup mjerljivih QoS (engl. Quality of Service – Kvalitet usluge) parametara koje propisuje Agencija i predstavljaju dio tehničkog izvještaja. Primjeri KPI parametara su: Received RF signal power (RxLev), Carrier to Noise Ratio (CNR), Bit Error Rate (BER), Modulation Error Rate (MER), Frame Error Rate (FER), Multi-Protocol Encapsulation (MPE) FER, itd.
- **Kombinovani multipleks** – multipleks koji se sastoji od kombinacije otvorenog i zatvorenog multipleksa.
- **MFN (engl. Multi Frequency Network)** – mreža predajnika na više frekvencija.
- **Multipleksiranje** – obuhvata tehničko-tehnološki proces kojim se digitalni tokovi signala koji sadrže programe pojedinih televizijskih stanica i drugih podataka objedinjavaju u jedan jedinstven tok namijenjen za digitalno emitovanje putem mreže zemaljskih emisionih stanica.
- **Multipleks (MUX)** – predstavlja standardizovani tok digitalnih signala izražen u Mbit/s (Megabita u sekundi) koji se istovremeno prenose u jednom radiofrekvencijskom kanalu, a primjenjuje se za digitalne usluge, što uključuje televizijske i radijske programe, usluge dodatnih digitalnih sadržaja, elektronske komunikacione usluge i ostale pridružene identifikacione signale i podatke.
- **Operator MUX D: operator multipleksa elektronske komunikacijske mreže** – predstavlja pravno lice Dasto Semtel d.o.o. koje obavlja poslove multipleksiranja, obezbjeđenja tehničkih kapaciteta u elektronskoj komunikacijskoj mreži i pružanja usluga prenosa i zemaljskog emitovanja digitalnih programa i podataka.
- **Open API (engl. Open Application Programming Interface)** – predstavlja javno dostupan softver koji omogućava pristup odgovarajućoj softverskoj aplikaciji ili web servisu s ciljem komunikacije i dijeljenja podataka između aplikacija.

- **Otvoreno ili FTA (engl. Free-to-air) emitovanje** – je nekodirano radio i televizijsko emitovanje dostupno preko odgovarajućih prijemnika.
- **Otvoreni multipleks** – je multipleks koji omogućava otvoreno emitovanje gdje krajnji korisnik ima mogućnost slobodnog prijema signala.
- **Pristup multipleksu** – odnosi se na uslugu koju pruža operater mreže putem bilo koje mreže za elektronsku komunikaciju, od tačke pristupa do mreže.
- **PPV (engl. Pay-per-view – „plati da gledaš“)** - je usluga koja omogućuje televizijskim gledaocima posebne programe uz dodatnu cijenu.
- **Priključna tačka na multipleksu** – je lokacija na kojoj operator multipleksa preuzima signal od pružaoca audiovizuelne medijske usluge.
- **Pružalac audiovizuelne medijske usluge** – označava fizičku ili pravnu osobu koja snosi uredničku odgovornost za odabir audiovizualnog sadržaja audiovizualne medijske usluge, način organizacije i prezentacije tog sadržaja.
- **SDTV (engl. Standard Definition Television)** – je televizija standardne kvalitete (rezolucije). Odnosi se na emitovanje televizijskog signala standardne rezolucije koji omogućava kvalitet slike i zvuka sa 625 ili 525 analizirajućih linija po slici, uz analiziranje s proredom i formatom slike 4:3. S pojavom digitalne televizije, oznaka SDTV se koristi za označavanje emitovanja digitalnog televizijskog signala standardne rezolucije. U tom kontekstu, SDTV signal se može smatrati digitalizovanom verzijom konvencionalnog analognog televizijskog signala, za isti format i rezoluciju slike, ali uz činjenicu da se kod SDTV efekti tzv. snijega (engl. snowing) u slici i dvostrukih slika (engl. ghosting) ne nalaze kao što je to u slučaju analognih TV slika. Primarna rezolucija digitalnog SDTV signala u Evropi je: 720 x 576 piksela. Za progresivni način iscrtavanja slike predviđeno je 50 slika u sekundi, dok za analiziranje s proredom 25 poluslika u sekundi. Formati slike koji podržava digitalni SDTV su standardni 4:3 i široki zaslon (engl. wide-screen) 16:9. Tehnički parametri digitalnog signala SDTV standarda su navedeni i objašnjeni u preporuci ITU-R BT. 601.
- **SFN (engl. Single Frequency Network)** – je mreža predajnika na istoj frekvenciji. Svaki predajnik prenosi istu informaciju i emitovanje pritom mora biti sinhronizirano. To znači da su predajnici u SFN-u strogo povezani i ne mogu raditi nezavisno jedan od drugoga.
- **Teletekst** – su vijesti i informacioni servisi, koji se prenose u obliku teksta i grafike pomoću rezervnog kapaciteta postojećih televizijskih kanala na odgovarajuće prijemnike.
- **Televizijski program** – označava redoslijed pokretnih slika sa ili bez zvuka, koji predstavlja zasebni element u programskoj šemi koju je uspostavio pružalac audiovizuelne medijske usluge, a čiji oblik i sadržaj je uporediv s oblikom i sadržajem televizijskog emitovanja.
- **Ukupni prenosni kapacitet multipleksa** – je najveća brzina prenosa kojom se mogu prenositi svi digitalni signali unutar multipleksa.
- **Upravljanje multipleksom** – obavezno uključuje, ali se i ne ograničava na prihvatanje signala televizijskih stanica, njihovu obradu (ne mijenjajući sadržaj informacije), prenos i emitovanje putem mreže zemaljskih emisionih stanica, s ciljem distribucije programa pojedinih televizijskih stanica i drugih podataka krajnjim korisnicima na fer i nediskriminatornoj osnovi.
- **VOD (engl. Video on Demand)** – je nelinearna AV medijska usluga za gledanje programa u trenutku koji odabere korisnik na svoj zahtjev.

- „javna telekomunikaciona mreža“ (**Public Telecommunication Network**)- je telekomunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javnih telekomunikacionih usluga
- „priključna tačka“- predstavlja skup fizičkih priključaka neophodnih za tehnički pristup telekomunikacionoj mreži, s ciljem postizanja efikasne komunikacije putem telekomunikacione mreže
- „usluga Interneta“- je telekomunikaciona usluga koja se realizuje primjenom Internet tehnologije

14.1.2 Utvrđuje se da je dana 15.11.2021. godine Regulatorna agencija za komunikacije društvu Dasto Semtel d.o.o. (u daljem tekstu: Operator MUX D) izdala Dozvolu broj 085PMUXD za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji – MULTIPLEX D broj UP1:06-29-1-917/21 (u daljem tekstu: Dozvola).

14.2. TEHNIČKE KARAKTERISTIKE

14.2.1 Elektronska komunikacijska mreža u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji – MULTIPLEKS D je mreža za digitalno emitovanje televizijskog DVB-T2 signala u SFN mrežama sa otvorenim pristupom, koji omogućuje nekodirano emitovanje signala te slobodan prijem od strane krajnjeg korisnika.

14.2.2 Operator MUX D kao Korisnik dozvole je obavezan obezbijediti kapacitet MULTIPLEKSA D od minimalno 36 Mbit/s za svaku od digitalnih regija, a u skladu sa tehničkim parametrima definisanim važećom preporukom ITU-R BT.2254-4.

14.2.3 Radiofrekvencijski resursi za potrebe digitalne zemaljske radiodifuzije su definisani tabelom Plana namjene i korištenja radiofrekvencijskog spektra u Bosni i Hercegovini.

14.2.4 Za potrebe realizacije MULTIPLEKSA D koristi se dio radiofrekvencijskog resursa podijeljen na digitalne televizijske kanale širine 8Mhz raspodijeljen po digitalnim regijama sa pripadajućim brojem stanovnika.

SFN	TV kanal	Pokrivanje populacije
SFN mreža PLJEŠEVICA	31*	230,434
SFN mreža KOZARA	37	497,337
SFN mreža VLAŠIĆ	33*	718,256
SFN mreža MAJEVICA	27*	885,513
SFN mreža TUŠNICA	39*	94,638
SFN mreža BJELAŠNICA	28	682,416
SFN mreža TROVRH	33	93,759
SFN mreža VELEŽ	42	262,502
SFN mreža LEOTAR	32	51,345

Tabela 1. Digitalne regije sa pripadajućim DTV kanalima i brojem stanovnika

14.3. USLUGA

14.3.1 Operator MUX D kao Korisnik dozvole pruža usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji – MULTIPLEX D u skladu sa odredbama Dozvole broj 085PMUXD za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji – MULTIPLEX D broj UP1:06-29-1-917/21 i odredbama Pravila 90/2018 o pružanju usluga upravljanja elektronskim komunikacijskim mrežama u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji (Sl. glasnik BiH broj 92/18).

14.3.2 Operator MUX D kao Korisnik dozvole se obavezuje pružati sljedeće vrste usluga:

1. Usluga digitalne zemaljske radiodifuzije,

14.3.3 Usluga zemaljskog digitalnog emitovanja obuhvata sljedeće:

1. Preuzimanje tokova digitalnog signala koji sadrže videopakete, audiopakete, signalizacijske i servisne podatke koji predstavljaju programe i informacije u vezi s programom Pružaoca AVM usluga u Bosni i Hercegovini, što uključuje i EPG, teletext, DLS, kao i podatke u vezi s audioprogramima i videouslugama kakve su jezički prevodi i druge mogućnosti ako takve postoje, i
2. Multipleksiranje naprijed navedenih tokova digitalnog signala u jedinstveni signal i javno nekodirano emitovanje (engl. *free-to-air*) multipleksiranog signala putem mreže zemaljskih emisionih stanica. Prenos podataka do emisionih stanica se ostvaruje putem mikrotalasnih linkova tačka-tačka u okviru telekomunikacione mreže u vlasništvu Operatora MUX D.

14.3.4 Tehničke karakteristike DVB-T2 signala:

- Vrsta modulacije: 256 QAM
- Zaštitni interval SFN mreže: 1/128
- Omjer koda: 2/3
- Brzina prenosa je konstantna po TV programu u svim regijama i iznosi: 2Mbps za SD i 4Mbps za HD signale
- Raspoloživi kapacitet za EPG je 62,5 kbit/s po programu
- Minimalna potrebna jačina električnog polja od 78dBμV/m na testnim tačkama SFN mreže, a pokrivenim će se smatrati stanovništvo koje je u mogućnosti da ostvari fiksni prijem krovnom antenom, za šta je potreban minimalni nivo elektromagnetnog polja od 57dBμV/m na visini 10m od tla.
- DVB-T2 mreža u skladu sa standardima ETSI EN 302 755 [20] i BAS EN 302 755 V1.4.1:2016 [21].
- Struktura ASI signala – ASI-TS
- Elektronski programski vodič (EPG) emitovaće se u obliku "EIT p/f" i "EIT scheduled" komponente u skladu sa normom ETSI EN 300 468 i sadržaće podatke o TV rasporedu za najviše 7 dana. EPG, u zavisnosti od izvora podataka, obavezno sadrži vrijeme početka emisije, trajanje emisije, naziv i opis emisije. Ukupna brzina prenosa EIT komponente iznosi 62,5 kbit/s po svakom TV program u multipleksu.

14.3.5 Operator MUX D kao Korisnik dozvole je obavezan:

1. Omogućiti Pružaocu AVM usluge licenciranom od strane Agencije pristup kapacitetu i dodijeljenoj poziciji unutar Multiplexa D.

2. Emitovati 1 (slovima: jedan) TV program koji proizvodi Pružalac AVM usluga u SD/HD rezoluciji slike, ne mijenjajući njegov sadržaj i kvalitet.
3. Uspostaviti EPG i njime obuhvatiti program Pružaoca AVM usluga u odgovarajućim digitalnim regijama u roku definisanom u Dozvoli. Operator MUX D će kroz EPG pružati isključivo onaj sadržaj koji mu dostavljaju Pružalac AVM usluga 7 (sedam) dana unaprijed;
4. Obezbijediti Pružaocu AVM usluga račune s prikazom obračunskih stavki koji omogućavaju verifikaciju i kontrolu naknada obračunatih za korištenje usluga;
5. Učiniti javno dostupnim informacije o standardu i kvalitetu usluga koje je obavezan pružiti Pružiocima AVM usluga na osnovu dozvola izdatih od strane Agencije;
6. Redovno i korekcijsko održavanje opreme potrebne za pružanje usluga iz ovog Ugovora;
7. Krajnjim korisnicima TV programa učiniti dostupnim sve programe pod fer, jednakim i nediskriminatornim uslovima

14.4 NAČIN, UVJETI I ROKOVI ZASNIVANJA UGOVORNOG ODNOSA

14.4.1. Operator MUX D kao Korisnik dozvole u skladu sa odredbama Pravila 90/2018 o pružanju usluga upravljanja elektronskim komunikacijskim mrežama u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji (Sl. glasnik BiH broj 92/18) zaključuje Ugovor o korištenju usluga digitalne zemaljske radiodifuzije sa pružateljima medijskih usluga licenciranim od strane Regulatorne agencije za komunikacije kojim se uređuje ostvarivanje prava pristupa prijenosnom kapacitetu unutar multipleksa.

14.4.2. Stupanjem na snagu slova podrazumijeva se da je Operator MUX D saglasan da sa svim Pružiocima AVM usluge licenciranim od strane Agencije zaključi Ugovor o korištenju usluga digitalne zemaljske radiodifuzije.

14.4.3. Postupak zaljučivanja ugovora o korištenju usluga digitalne zemaljske radiodifuzije pokreće Pružalac AVM usluge podnošenjem zahtjeva za uspostavljanje usluge digitalne zemaljske radiodifuzije čiji obrazac čini Prilog 1 ovih Opštih uvjeta, a isti će biti dostupan i na web stranici Operatora MUX D.

14.4.4. Uz zahtjev iz prethodnog stava Pružalac AVM usluge obavezan je priložiti Rješenje o upisu u sudski registar i/ili rješenje o upisu u registar kod drugih državnih organa, dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke i dokaz o posjedovanju licence Regulatorne agencije za komunikacije za pružanje medijskih usluga.

14.4.5. Operator MUX D će prihvatiti Zahtjev Pružaoca AVM usluge ako postoji tehnička mogućnost i raspoloživi kapaciteti za pružanje tražene usluge u roku od 15 dana od dana prijema urednog zahtjeva iz člana 14.4.3.

14.4.6. U slučaju prihvatanja zahtjeva shodno odredbama člana 14.4.5 Operator MUX D će uz obavijest o prihvatanju zahtjeva Pružaocu AVM usluge će dostaviti i poziv da na datum koji ne može biti manje od 5 niti dalje od 10 dana od dana slanja obavijesti pristupi potpisivanju Ugovora o korištenju usluga digitalne zemaljske radiodifuzije. Datum potpisivanja ugovora iz ovog člana može biti odgođen na zahtjev Pružaoca AVM usluge ukoliko isti iz objektivnih razloga nije u mogućnosti pristupiti potpisivanju ugovora u navedenom terminu s tim da u predmetnom zahtjevu Pružalac AVM usluge mora Operatora MUX D obavijestiti o tome kada može pristupiti potpisivanju ugovora a koji datum ne može biti više od 15 dana udaljen od datuma predloženog od strane Operatora MUX D. Ukoliko Pružalac AVM usluge ne pristupi potpisivanju u datumu određenom u pozivu Operatora MUX D, odnosno isti ne odgodi ili

ne pristupi potpisivanju u terminu koji sam predloži u zahtjevu za odgodu smatrat će se da je odustao od zaključivanja Ugovora o korištenju usluga digitalne zemaljske radiodifuzije. Odustanak od zaključenja ugovora ne sprječava Pružaoca AVM usluge da naknadno ponovno podnese zahtjev iz člana 14.3.3 koji će biti razmatran u skladu sa odredbama ovih Opštih uvjeta kao da predmetni Pružaoac AVM usluge nikada ranije isti nije ni podnosio.

14.4.7. Ugovor o korištenju usluga digitalne zemaljske radiodifuzije stupa na snagu danom potpisivanja istog od strane Operatora MUX D i Pružaoca AVM usluge.

14.4.8. Operator MUX D ima pravo odbiti zahtjev Pružaoca AVM usluge iz člana 14.4.3 u slijedećim slučajevima:

- u slučaju da Pružaoac AVM usluge ne priloži uz zahtjev dokumentaciju iz člana 14.4.4
- u slučaju da utvrdi da je Pružaoce AVM usluge ukinuta licenca Regulatorne agencije za komunikacije
- ukoliko ne posjeduje tehničke mogućnosti i raspoložive kapacitete za pružanje usluge
- ukoliko je protiv Pružaoca AVM usluge otvoren stečajni postupak ili postupak likvidacije

14.4.9. O odbijanju zahtjeva u skladu sa odredbama člana 14.4.6 Operator MUX D donosi pisemnu odluku koju je obavezan dostaviti Pružaoce AVM usluge u rok od 15 dana od dana prijema zahtjeva iz člana 14.4.3

14.5 POČETAK PRUŽANJA USLUGE

14.5.1 Pružanje usluge otpočet će u roku od 15 dana od dana prijema sredstava osiguranja definisanih u članu 14.6.12 Općih uvjeta, a u kojem roku Pružalac AVM usluga je obavezan dopremiti svoj signal do HeadEnda ili do najbliže priključne tačke u okviru telekomunikacione mreže u vlasništvu Operatora MUX D, putem koje se ostvaruje prenos podataka između zemaljskih emisionih stanica, a koja pokriva sve digitalne regije na teritoriji BiH.

14.5.2 Nakon početka emitiranja signala Pružaoca AVM usluga, testni period traje 72 sata a što ne ulazi u obračunski period za obračun naknade.

14.6 CIJENA USLUGE

14.6.1. Operator MUX D kao Korisnik dozvole je obavezan osigurati cijenu usluge pod jednakim uvjetima svim korisnicima kapaciteta mreže i ne može je povećati u periodu od najmanje 36 mjeseci od kada se ispuni uslov za pokrivanjem najmanje 90% stanovništva u svakoj digitalnoj regiji.

14.6.2. Cjenovnik usluge na koji je Agencija dala pisanu suglasnost, a u skladu s dinamikom razvoja mreže, za svaku digitalnu regiju posebno je u svakom trenutku dostupan na internet stranici društva te će isti biti priložen svakom ugovoru o korištenju usluga digitalne zemaljske radiodifuzije zaključenom sa Pružaoceima AVM usluga. Cijene su određene na mjesečnom nivou i iskazuju se s uključenim PDV-om, a odnose se na pružanje usluge za 24-satno, neprekidno pružanje usluge.

14.6.3. Cijene usluge prenosa i emitovanja navedene u Cjenovniku su formirane za mrežu koja omogućava minimalno pokrivanje 90 % stanovništva u svakoj pojedinačnoj digitalnoj regiji.

14.6.4. Izuzetno cijene koje se primjenjuju u periodu prije ostvarenja pokrivenosti od 90% stanovništva u svakoj digitalnoj regiji su sljedeće:

1. Period prije komercijalizacije usluge koji se računa kao period od početka emitovanja do dostizanja pokrivenosti 50 % stanovništva u svakoj digitalnoj regiji koji ne može biti duži od 265 dana od dana izdavanja Dozvole : BEZ NAKNADE
2. Period od dana dostizanja pokrivenosti 50 % do dana dostizanja pokrivenosti 90 % stanovništva u svakoj digitalnoj regiji primjenjuje se cijena koja je proporcionalno manja od cijene iz cjenovnika

14.6.5. Operator MUX D će obavijestiti Pružaoca AVM usluga o datumu početka komercijalizacije usluge tj o momentu ispunjenja uslova pokrivanja 50 % stanovništva u svakoj digitalnoj regiji i početku plaćanja usluga kao i o datumu ispunjenje uslova pokrivanja 90 % stanovništva u svakoj digitalnoj regiji i početku plaćanja pune cijene usluga iz cjenovnika.

14.6.6. Nakon ostvarenja pokrivenosti od 90% stanovništva u svakoj digitalnoj regiji pojedinačno i isteka roka od 36 mjeseci Operator MUX D kao Korisnik dozvole ima pravo promijeniti cijene uz pisanu saglasnost Regulatorne agencije za komunikacije.

14.6.7. Operator MUX D kao Korisnik dozvole je obavezan čuvati dokumentaciju o svim cjenovnim obračunima u trajanju od pet godina od izvršenog obračuna naknada za korištenje usluga.

14.6.8. Operator MUX D će Pružaocu AVM usluga ispostavljati račun za prethodni mjesec najkasnije do 10-og u narednom mjesecu.

14.6.9. Pružalac AVM usluga će Korisniku dozvole Operator MUX D plaćati naknadu za izvršenu uslugu na osnovu uredno ispostavljenih računa u roku od 15 dana od dana izdavanja računa.

14.6.10. U slučaju neplaćanja po roku dospjeća Operator MUX D će Pružaocu AVM usluga dostaviti pismenu obavijest o kašnjenju kojom će ga pozvati da u roku od 15 dana od dana prijema iste izmiri svoju obavezu.

14.6.11. U slučaju da Pružalac AVM usluga ni nakon isteka perioda iz obavijesti o kašnjenju ne izvrši izmirenje svojih obaveza Operator MUX D je ovlašten svoje potraživanje naplatiti primjenom sredstava obezbjeđenja.

14.6.12. Kao sredstvo osiguranja plaćanja Pružalac AVM usluga će Operatoru MUX D odmah uz potpis Ugovora, izdati 12 (dvanaest) uredno ovjerenih vlastitih blanco mjenica, sa pratećim mjeničnim ovlaštenjima na ime osiguranja naplate.

14.6.13. U slučaju da Operator MUX D bude prisiljen upotrijebiti instrument osiguranja plaćanja iz tačke 8.1, Pružalac AVM usluga se obavezuje predati novi tj zamjenski instrument osiguranja, istovrsan upotrijebljenom.

14.7. SIGURNOST I RASPOLOŽIVOST MREŽE

14.7.1. Operator MUX D kao Korisnik dozvole je obavezan provesti odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere za sigurnost i integritet svojih mreža i usluga. Te mjere moraju osigurati neprekidno pružanje usluga putem mreže, kao i stupanj sigurnosti, odgovarajući na prijetnje i sprječavajući sigurnosne incidente ili ublažavajući njihov utjecaj.

14.7.2. Operator MUX D garantuje dostupnost usluga iz ovog Ugovora s najmanje 99,5 % pouzdanosti mjereno u razdoblju od 3 (tri) mjeseca, a koji postotak ne uključuje djelovanje više sile. Shodno navedenom ukupni dozvoljeni period nefunkcionalnosti sistema u periodu od 3 (tri) mjeseca jeste 10.8 sati

14.7.3. Operator MUX D kao Korisnik dozvole obavezan je planirati sve redovne radove na sistemu i takve radove, ukoliko će isti dovesti do prekida emitovanja, vršiti u najkraćem mogućem vremenskom roku, po mogućnosti u noćnim satima – ako to ne utiče na sigurnost lica koja obavljaju takve radove, početkom radne sedmice i u vremenu do 16.00h. Ove radove Operator MUX D je obavezan najaviti Agenciji i pružaocima medijskih usluga najmanje 15 dana unaprijed.

14.7.4. Operator MUX D kao Korisnik dozvole ne može zakazati izvršenje redovnih radova na sistemu za vrijeme trajanja sljedećih događaja:

1. Kada je proglašena vanredna situacija na području pružanja usluge ili kada je takva situacija proglašena za šire područje Bosne i Hercegovine,
2. Kada se emituju sadržaji značajni za široku javnost, što se određuje prema odgovarajućoj listi značajnih događaja,
3. U toku predizborne kampanje, u dane održavanja izbora i tri dana nakon dana održavanja izbora,
4. Kada je ugovorio proširenu odgovornost, u periodu važenja ugovorenog perioda.

14.7.5. Usluga emitovanja će se smatrati neupotrebljivom u slučaju prekida emitovanja odašiljača Operatora MUX D zbog kvara na jednom ili više servisa.

14.7.6 . Usluga emitovanja se neće smatrati neupotrebljivom kada dolazni signal Pružaoca AVM usluga nije isporučen do HeadEnda u Igmanskoj bb, Vogošća ili do najbliže priključne tačke u okviru telekomunikacione mreže u vlasništvu Operatora MUX D, putem koje se ostvaruje prenos podataka između zemaljskih emisionih stanica, a koja pokriva sve digitalne regije na teritoriji BiH.

14.7.7. Usluga emitovanja neće se smatrati neupotrebljivom ako je za signale koje emituje Operator MUX D osiguran nivo elektromagnetnog polja sukladno preporuci ITU-R BT.1368-7 i dokumenti Final ACTS RR-06 (Annex 3.2., Tabel A.3.2-2), a ometani su signalima drugih (ometajućih) radiodifuzijskih stanica.

14.7.8. U slučaju prekida u isporuci usluge koji nije uzrokovan krivicom Pružaoca AVM usluga i koji nije najavljen od strane Operatora MUX D, a koji je trajao duže od 1 sata u kontinuitetu, Pružalac AVM usluga ostvaruje pravo na umanjeње mjesečne naknade u obračunskom periodu u kome se prekid desio.

14.7.9. Umanjenje mjesečne naknade se vrši za period od 3 mjeseca tako što se dnevni iznos naknade za pruženu uslugu (mjesečna naknada za digitalnu oblast u kojoj se prekid desio podijeljena sa 30) dijeli sa 24 i tako dobijeni iznos za 1 sat pomnoži sa brojem sati trajanja prekida u isporuci usluge.

14.7.10. U slučaju da Operator MUX D ne izvrši umanjeње mjesečne naknade, Pružalac AVM usluga ima pravo da podnese prigovor na ispostavljeni račun.

14.7.11. Pružalac AVM usluge nema pravo na smanjenje naknade za :

1. Prekide nastale zbog redovitog i korekcijskog održavanja
2. Prekide prouzročene višom silom
3. Prekide odnosno smanjenje kvalitete usluge prouzročene smetajućim signalom drugih radiodifuzijskih stanica
4. Prekide prouzročene nedostupnošću signala u HeadEndu ili najbližoj priključnoj tački u okviru telekomunikacione mreže u vlasništvu Operatora MUX D, putem koje se ostvaruje

prenos podataka između zemaljskih emisionih stanica, a koja pokriva sve digitalne regije na teritoriji BiH, kada nemogućnosti nije uvjetovana greškom Operatora MUX D

14.8 KATEGORIJE POUZDANOSTI

14.8.1 Operator MUX D je obavezan osigurati, sa stajališta pouzdanosti, sljedeće:

- a) I kategoriju pouzdanosti – na emisionim lokacijama iz osnovne mreže predajnika koje pokrivaju značajan dio teritorije digitalne regije, što podrazumijeva:
 - i. dopremu modulacijskih signala do lokacije upotrebom dva potpuno neovisna načina (puta),
 - ii. rad predajnika uređaja u konfiguraciji n+1 (radni i rezervni, sa sustavom za automatsko prebacivanje),
 - iii. sustav nadzora i upravljanja,
 - iv. osigurano rezervno napajane električnom energijom bitnih elemenata sustava, agregatskih sistema i sistema besprekidnog AC i DC napajanja.
- b) II kategoriju pouzdanosti – na emisionim lokacijama koje su predviđene za pokrivanje većih gradova, što podrazumijeva obezbijeđen sistem daljinskog nadzora i upravljanja te rad predajnika uređaja u konfiguraciji n+1 (radni i rezervni, sa sustavom za automatsko prebacivanje), a ne posjeduje ostale uvjete koje imaju lokacije iz prve kategorije pouzdanosti.
- c) III kategoriju pouzdanosti – na ostalim emisionim lokacijama predviđenim za lokalna pokrivanja, što podrazumijeva osnovne elemente emitiranja bez rezerve koje imaju lokacije iz prve dvije kategorije pouzdanosti.

14.8.2. Kategorije pouzdanosti Operatora MUX D po lokacijama i digitalnim regijama definisane su u Prilogu 2 ovih Opštih uvjeta.

14.9. OBAVIJESTI I INFORMISANOST

14.9.1. Operator MUX D se obavezuje uspostaviti sistem tehničke podrške za korištenje MUX-a D koji će biti u svakom momentu dostupan Pružateljima AVM usluga, kao i sistem podrške krajnjim korisnicima usluge iz ove Dozvole koji će se pružati putem besplatnog telefona u vremenu od 8:00 do 22:00 svakog dana u sedmici tokom cijele godine.

14.9.2 . Obavijesti koje se daju prema Ugovoru zaključenom između Pružaoca AVM usluga i Operatora MUX D će biti u pisanom obliku i dostavljat će se na adrese Pružaoca AVM usluga i Operatora MUX D.

14.9.3 Obavijesti koje se daju prema Ugovoru zaključenom između Pružaoca AVM usluga i Operatora MUX D će se dostavljati, ličnim uručenjem na protokol ugovorne strane kojoj se obavijest dostavlja, elektronskom poštom preko ovlaštenih zaposlenika ugovornih strana ili putem preporučene pošiljke upućene na adresu sjedišta ugovorne strane kojoj se obavijest šalje. Danom predaje obavijesti u roku smatrati će se dan kada je obavijest lično uručena, odnosno dan u kojem je ista poslana elektronskom poštom na email adresu ovlaštenog uposlenika ili dan u kojem je ista predana na poštu.

14.9.4 U slučaju hitnosti obavijest se može dati telefonom uz obavezu da se ona kasnije, što je prije moguće, potvrdi u pisanom obliku.

14.10. TRAJANJE I RASKID UGOVORA O KORIŠTENJU USLUGA DIGITALNE ZEMALJSKE RADIODIFUZIJE

14.10.1 Ugovor o korištenju usluga digitalne zemaljske radiodifuzije koji se zaključuje između Pružaoca AVM usluga i Operatora MUX D se zaključuje na neodređeno vrijeme sa obaveznim trajanjem od pet godina počev od dana zaključivanja ovog ugovora.

14.10.2 Ugovor može biti sporazumno raskinut ali samo nakon isteka perioda njegovog obaveznog trajanja.

14.10.3. Obavezno trajanje ugovora se neće primjenjivati samo ukoliko su ispunjeni slijedeći uvjeti:

1. U slučaju neplaćanja usluge od strane Pružaoca AVM usluga,
2. U slučaju da Agencija ukine licencu Pružaocu AVM usluga,
3. U slučaju da Agencija oduzme Korisniku dozvole Dozvolu br 085PMUXD za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji – MULTIPLEX D
4. Uslijed grubog kršenja ugovora zbog kojeg nije moguća realizacija ugovora u kom slučaju ugovor može raskinuti ona strana koja nije kršila odredbe ugovora
5. U slučaju kršenja ugovora koje je moguće otkloniti a druga strana to ne učini ni unutar roka koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostave pisanog upozorenja drugoj strani ugovor može raskinuti ona strana koja nije kršila odredbe ugovora

14.10.4 Nakon isteka perioda obaveznog trajanja ugovora iz člana 6 ovog ugovora svaka ugovorna strana može jednostrano otkazati ovaj ugovor uz poštivanje otkaznog roka u trajanju od 6 mjeseci od dana dostavljanja otkaza suprotnoj strani.

14.11 VIŠA SILA

14.11.1 U slučaju neizvršavanja bilo koje obaveze iz Ugovora o korištenju usluga digitalne zemaljske radiodifuzije koji se zaključuje između Pružaoca AVM usluga i Operatora MUX D ili Opštih uvjeta, uslijed više sile, tj. događaja izvan kontrole ugovornih strana i neovisnog od njihove volje, a koji nije posljedica namjere ili nepažnje ugovornih strana, te izravno utječe na izvršenje obaveza ugovornih strana, isključena je odgovornost svih ugovornih strana.

14.11.2 Višom silom će se smatrati:

1. Elementarna nepogoda (veće snježne padavine, munja, poplava, požar i sl) a koje elementarne nepogode dovedu do nemogućnosti upotrebe i utiču na funkcionisanje opreme neophodne za izvršenje obaveza Operatera MUX D ili Pružaoca AVM usluga kao i u slučaju kada elementarna nepogoda onemogućiti pristup predmetnoj opremi radi otklanjanja kvara na istoj,
2. Eksplozija uslijed koje dođe do značajnog oštećenja opreme Operatera MUX D ili Pružaoca AVM usluga koja oprema je neophodna za izvršenje obaveza,
3. Ratna djelovanja na teritoriji BiH,
4. Usvajanje zakonskih propisa koji direktno utiču na mogućnost izvršenja obaveza Operatera MUX D ili Pružaoca AVM usluga
5. Proglašenja vanrednog stanja, odnosno nastupanje događaja koji je uzrokovan iznenadnim djelovanjem prirodnih sila, sa ili bez čovjekovog utjecaja, koji uzrokuje štetu na materijalnim dobrima i okolišu te time ometa pružanje usluga uslijed čega Operator MUX-a D ili Pružalac AVM usluga nisu u mogućnosti izvršiti bilo koju obavezu

14.11.3. Ugovorna strana koja se poziva na višu silu informirat će drugu stranu odmah putem elektronske pošte s potvrdom isporuke (e-mail) s obrazloženjem i dokazima za događaj koji se smatra višom silom.

14.12 ISKLJUČIVANJE IZ MULTIPLEKSA

14.12.1 Regulatorna agencija za komunikacije daje saglasnost Korisniku dozvole za isključenje Pružaoca AVM usluga iz MUX D mreže.

14.12.2 . Pružalac AVM usluga koji krši svoje obaveze u vezi s korištenjem sistema, što, između ostalog, uključuje i neemitovanje programa ili neuredno plaćanje finansijskih obaveza operatoru sistema, može biti privremeno isključen sa sistema.

14.12.3. Pružalac AVM usluga može biti privremeno isključen na period od najduže 30 dana. U slučaju da u tom periodu ne budu riješeni problemi koji su uzrokovali neuredno izvršavanje obaveza, Pružalac AVM usluga će biti trajno isključen sa sistema. Kapacitet koji je korišten za emitovanje programa predmetnog Pružaoca AVM usluga koji je trajno isključen sa sistema postaje slobodan za dodjelu nakon tri mjeseca od dana trajnog isključenja.

14.12.4. Odluku o isključenju Pružaoca AVM usluga iz MUX D donosi Agencija, na osnovu obrazloženog zahtjeva Operatora MUX D ili po službenoj dužnosti a u skladu sa podzakonskim aktima Agencije

14.12.5. Izvršenje odluke Agencije o isključenju Pružaoca AVM usluge na osnovu odluke Agencije, vrši Operater MUX D.

14.13 NAČIN RJEŠAVANJA SPOROVA I ODGOVORNOST ZA ŠTETE

14.13.1. Svaka strana odgovorna je drugoj strani za nastalu štetu prouzrokovanu namjerom i krajnjom nepažnjom.

14.13.2. Osim u slučajevima koji su izričito navedeni u Ugovoru, isključena je odgovornost za običnu nepažnju.

14.13.3. Niti jedna strana nije odgovorna za štetu nastalu djelovanjem Više sile.

14.13.4. Operater MUX D i Pružalac AVM usluga su obavezni spor oko naknade štete nastojati prethodno riješiti mimim putem postavljanjem odštetnog zahtjeva sa obrazloženjem. Ukoliko se Operater MUX D i Pružalac AVM usluga ne mogu složiti oko nastale štete ili ukoliko ne mogu postići sporazum oko visine štete, strane se mogu obratiti tužbom nadležnom sudu.

14.13.5. Operater MUX D i Pružalac AVM usluga će sve sporove koji proizađu iz ovog ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja Ugovora, ili izvršenja Opštih uslova poslovanja nastojati riješiti mimim putem.

14.13.6. Ako Operater MUX D i Pružalac AVM usluga sporove ne uspiju riješiti mimim putem isti će se rješavati pred mjesno/stvarno nadležni sud prema sjedištu tuženog.

14.14 TAJNOST

14.14.1. Operator MUX D i Pružalac AVM usluga će držati poslovnom tajnom informacije u vezi s Ugovorom koje neće nikome otkriti (osim svojim zaposlenicima koji trebaju znati informacije s tim da ih poslodavac ili rukovoditelj u cijelosti upozna i obaveze da poštuju odredbe ovog člana), bez pristanka druge ugovorne strane.

14.14.2 . Obaveza čuvanja poslovne tajne se neće primjenjivati na informacije:

1. Koje ulaze u javnu domenu jer bi inače prekidale ovaj ugovor

2. Koje su od ranije poznate drugoj strani
3. Koje su dobivene od treće strane koja je slobodna objaviti informaciju
4. Čije je razotkrivanje zahtijevao sud ili bilo koje drugo državno tijelo ovlašteno doznati informaciju, uključujući Regulatornu agenciju za komunikacije

14.15 . ZAVRŠNE ODREDBE U VEZI SA PRUŽANJEM USLUGE UPRAVLJANJA ELEKTRONSKOM KOMUNIKACIJSKOM MREŽOM U DIGITALNOJ ZEMALJSKOJ RADIODIFUZIJI – MULTIPLEX D"

14.15.1 Ovi opšti uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se od dana pribavljanja odobrenja Regulatorne agencije za komunikacije.

14.15.2 Utvrđuje se da odredbe ovog poglavlja 14 "PRUŽANJE USLUGE UPRAVLJANJA ELEKTRONSKOM KOMUNIKACIJSKOM MREŽOM U DIGITALNOJ ZEMALJSKOJ RADIODIFUZIJI – MULTIPLEX D" se primjenjuje samo na uslugu upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji – MULTIPLEX D u skladu sa odredbama Dozvole broj 085PMUXD za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektronskom komunikacijskom mrežom u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji – MULTIPLEX D broj UP1:06-29-1-917/21 i odredbama Pravila 90/2018 o pružanju usluga upravljanja elektronskim komunikacijskim mrežama u digitalnoj zemaljskoj radiodifuziji (Sl. glasnik BiH broj 92/18).

14.15.3 Shodno navedenom odredbe poglavlja 14 se neće primjenjivati na druge usluge Operatora MUX D

14.15.4 Utvrđuje se da se na uslugu koja je regulisana ovim poglavljem mogu primjenjivati i ostale odredbe Opštih uslova ali samo u slučaju da iste nisu u koliziji sa odredbama ovog poglavlja.

PRILOG 1 - ZAHTJEV ZA USPOSTAVLJANJE USLUGE DIGITALNE ZEMALJSKE RADIODIFUZIJE

PRUŽALAC AVM USLUGA – PODACI I		
Naziv kompanije:		
Adresa sjedišta (naziv mjesta/grada, poštanski broj, ulica i broj):		
Telefon:	Fax:	E-mail:
ID broj:	PDV broj:	Registarski broj:
KONTAKT		
Ime i prezime kontakt osobe:		
Telefon kontakt osobe:	Fax kontakt osobe:	E-mail kontakt osobe:

USLUGA
DIGITALNA ZEMALJSKA RADIODIFUZIJA
* <u>pružalac AVM usluga podnosi zahtjev za emitovanje AVM sadržaja u 9 digitalnih regija koje su navedene u nastavku</u>

<u>Digitalna regija</u> 1 PLJEŠEVICA	<u>Digitalna regija</u> 2 KOZARA	<u>Digitalna regija</u> 3 VLAŠIĆ	<u>Digitalna regija</u> 4 MAJEVICA	<u>Digitalna regija</u> 5 TUŠNICA
<u>Digitalna regija</u> 6 BJELAŠNICA	<u>Digitalna regija</u> 7 TROVRH	<u>Digitalna regija</u> 8 VELEŽ	<u>Digitalna regija</u> 9 LEOTAR	

POPUNJAVA MUX D OPERATOR

ZA PRUŽAOCA AVM

USLUGA

Datum i mjesto: _____

Ovlaštena osoba: _____

Pečat i potpis ovlaštenog lica

PRILOG 2 - KATEGORIJE POUZDANOSTI PO LOKACIJAMA I DIGITALNIM REGIJAMA

I PRVA) KATEGORIJA POUZDANOSTI

- U kategoriji pouzdanosti I - 13 lokacija

I (PRVA) KATEGORIJA POUZDANOSTI			
#r.b.	LOKACIJA	NAZIV DIGITALNE REGIJE	BROJ DIGITALNE REGIJE
1	Velika Gomila	Plješevica	1
2	Kozara	Kozara	2
3	Vlašić	Vlašić	3
4	Lisac	Vlašić	3
5	Trebačko Brdo	Vlašić	3
6	Udrigovo	Udrigovo	4
7	Ilinčica	Udrigovo	4
8	Veliki Žep	Udrigovo	4
9	Tušnica	Tušnica	5
10	Batinića Brdo	Tušnica	5
11	Trebević	Bjelašnica	6
12	Grdonj	Bjelašnica	6
13	Leotar	Leotar	9

Tabela 1: spisak lokacija po kategorijama pouzdanosti – I KATEGORIJA POUZDANOSTI

II (DRUGA) KATEGORIJA POUZDANOSTI

- U kategoriji pouzdanosti II - 25 lokacija

II (DRUGA) KATEGORIJA POUZDANOSTI			
#r.b.	LOKACIJA	NAZIV DIGITALNE REGIJE	BROJ DIGITALNE REGIJE
1	Brekovica	Plješevica	1
2	Stražbenica	Plješevica	1
3	Oštrelj	Plješevica	1
4	Lisina MG	Kozara	2
5	Banja Luka	Kozara	2
6	Lipovac	Vlašić	3
7	Gladov	Vlašić	3
8	Svinjar	Vlašić	3
9	Duge Njive	Vlašić	3
10	Begov Han	Vlašić	3

11	Zekina Gruda	Vlašić	3
12	Humke	Majevica	4
13	Bratilo	Majevica	4
14	Jajići	Majevica	4
15	Krstač	Majevica	4

Tabela 2: spisak lokacija po kategorijama pouzdanosti – II KATEGORIJA POUZDANOSTI

III (TREĆA) KATEGORIJA POUZDANOSTI

- U kategoriji pouzdanosti III - 97 lokacija

III (TREĆA) KATEGORIJA POUZDANOSTI			
#r.b.	LOKACIJA	NAZIV DIGITALNE REGIJE	BROJ DIGITALNE REGIJE
1	Keserovića Brdo	Plješevica	1
2	Velika Visoka Drvar	Plješevica	1
3	Obljaj	Plješevica	1
4	Ribnik	Plješevica	1
5	Vrnograč	Plješevica	1
6	Lohovo	Plješevica	1
7	Boškovića greda	Plješevica	1
8	Pećigrad	Plješevica	1
9	Rodostovo	Plješevica	1
10	Medna	Plješevica	1
11	Lokveni vrh	Kozara	2
12	Ramića Kamen	Kozara	2
13	Alaginci	Kozara	2
14	Crni Vrh	Kozara	2
15	Kamengrad	Kozara	2
16	Čaplje SM	Kozara	2
17	Lušci Palanka	Kozara	2
18	Čađavica NG	Kozara	2
19	Međuvode	Kozara	2
20	Velečevo	Kozara	2
21	Krupa na Vrbasu	Kozara	2
22	Laktaši	Kozara	2
23	Ciganište	Vlašić	3
24	Bijeli Potok	Vlašić	3

25	Markovac	Vlašić	3
26	Šipovo	Vlašić	3
27	Klek Zavidovići	Vlašić	3
28	Obodnik	Vlašić	3
29	Kotor Varoš	Vlašić	3
30	Borja	Vlašić	3
31	Kondžilo	Vlašić	3
32	Pribinić	Vlašić	3
33	Blatnica	Vlašić	3
34	Donji Vakuf	Vlašić	3
35	Vilenica	Vlašić	3
36	Jajce	Vlašić	3
37	Popuže	Vlašić	3
38	Torlakovac	Vlašić	3
39	Kvarac	Majevica	4
40	Karahum	Majevica	4
41	Mlađevac	Majevica	4
42	Grič	Majevica	4
43	Orahovica	Majevica	4
44	Bandera	Majevica	4
45	Stupari	Majevica	4
46	Vidova glava	Majevica	4
47	Jadar Vlasenica	Majevica	4
48	Podgorje	Majevica	4
49	Šepak	Majevica	4
50	Livno Prisoje	Tušnica	5
51	Rajan Glamoč	Tušnica	5
52	Šuica	Tušnica	5
53	Repovica	Bjelašnica	6
54	Čeharski vrh	Bjelašnica	6
55	Prozor Makljen	Bjelašnica	6
56	Kula Busovača	Bjelašnica	6
57	Turbići	Bjelašnica	6
58	Ormanj	Bjelašnica	6
59	Olovo	Bjelašnica	6
60	Divinice Vareš	Bjelašnica	6
61	Krušcica	Bjelašnica	6
62	Biserna	Trovrh	7
63	Mirilovići	Trovrh	7
64	Tmor Rogatica	Trovrh	7
65	Crijetež	Trovrh	7
66	Sirova gora	Trovrh	7
67	Čivči brdo	Trovrh	7
68	Vezac	Trovrh	7

69	Dobrun	Trovrh	7
70	Čelebići	Trovrh	7
71	Mravinjac	Trovrh	7
72	Ustikolina	Trovrh	7
73	Kopači	Trovrh	7
74	Podgrab	Trovrh	7
75	Đurđevica	Trovrh	7
76	Ustiprača	Trovrh	7
77	Šište	Trovrh	7
78	Zebina šuma	Trovrh	7
79	Vihovići Blago	Velež	8
80	Ivankovića Dolac	Velež	8
81	Crno brdo	Velež	8
82	Grebak	Velež	8
83	Hrgud	Velež	8
84	Klek	Velež	8
85	Kukovac	Velež	8
86	Drežnica	Velež	8
87	Ljubinje	Velež	8
88	Cigansko brdo	Velež	8
89	Poplat	Velež	8
90	Cepala	Velež	8
91	Ulog	Velež	8
92	Glavatičevo	Velež	8
93	Zijemlje	Velež	8
94	Humac	Leotar	9
95	Ravno	Leotar	9
96	Jovanovo brdo	Leotar	9
97	Sedlari	Leotar	9

Tabela 3: spisak lokacija po kategorijama pouzdanosti – III KATEGORIJA POUZDANOSTI

15. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Ovi Opšti uslovi odnose se na sve usluge koje DASTO SEMTEL pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Opštih uslova, kao i na sve nove usluge, koje će DASTO SEMTEL, u skladu sa važećim propisima, pružati u budućnosti.
2. Ovi Opšti uslovi dostupni su na službenoj internet stranici DASTO SEMTEL–a www.zona.ba.
3. DASTO SEMTEL će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Opštih uslova, u skladu sa zakonom.
4. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 30 dana od dana objave u novinama, a primjenjuju se na sve pretplatnike DASTO SEMTEL usluga.

U Bijeljini, decembar 2025. godine

Izvršni direktor: Ljiljana Pašić