

1. IPTV (Internet Protocol TV) je usluga koja bazirana na internet tehnologiji i korisnicima osigurava da mogu na svom TV-u pratiti televizijske i radio kanale;
2. Terminalna oprema (SET-TOP BOX, skraćeno STB) služi za prijem i obradu digitalnih zemaljskih televizijskih i satelitskih signala kod korisnika. Korisnik ima mogućnost da STB uređaj nabavi od Davaoca usluge po uslovima koji su utvrđeni Cjenovnikom za ZONA DUO usluge i objavljeni na zvaničnom sajtu www.zona.ba;
3. IPTV usluga će se koristiti u sklopu ZONA DUO usluga zajedno sa pripadajućim paketom internet usluga;
4. ZONA DUO usluga je paket usluga koji omogućava pristup Internetu negarantovanih pristupnih brzina i prijem televizijskog programa putem IPTV (Internet Protocol TV), na osnovu internet pristupa mreži Davaoca usluga;
5. Programski paket koji će se distribuirati do Pretplatnika je paket koji se sastoji iz određenog broja TV kanala po izboru koji je učinio Pretplatnik u skladu sa važećim cjenovnikom i po procedurama utvrđenim Opštim uslovima poslovanja Davaoca usluge;
6. Opštim uslovima za pružanje IPTV usluge, u okviru ZONA DUO usluga, uređuju se međusobni odnosi u vezi sa pružanjem i korištenjem IPTV i internet usluge između Davaoca usluge i korisnika IPTV i internet usluge.
7. Opštim uslovima definisan je Cjenovnik ZONA DUO usluga koji je dostupan na web stranici www.zona.ba i na prodajnom mjestu Davaoca usluge.
8. Za pružanje IPTV usluge primjenjivaće se i odredbe Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga Davaoca usluga.
9. Korisnici IPTV usluge mogu biti privatni korisnici koji zaključe ugovor sa Davaocem usluge i koji uslugu koriste za sopstvene potrebe, odnosno u nekomercijalne svrhe;
10. Korisnici podnose Davaocu usluge zahtjev za zasnivanje korisničkog odnosa za ZONA DUO uslugu u pisanoj formi (u daljem tekstu: Zahtjev).
11. Potpisivanjem Zahtjeva, korisnik prihvata uslove korišćenja usluga utvrđene ovim Opštim uslovima.
12. U okviru ZONA DUO usluge korisnicima su na raspolaganju sljedeći tarifni modeli:
 - ZonaTV (external) uz dodijeljen internet paket XS, S, M, L, XL – paket namijenjen korisnicima koji izvrše kupovinu terminalne opreme za korištenje usluga IPTV-a i odgovarajućeg internet paketa, a u skladu sa Cjenovnikom Davaoca usluge

- Extra XS + ZonaTV XS – paket koji uključuje paket programa IPTV usluge i Extra XS internet paket brzine 5/1 Mbps
- Extra S + ZonaTV S - paket koji uključuje paket programa IPTV usluge i Extra S internet paket brzine 7/1 Mbps
- Extra M + ZonaTV M - paket koji uključuje paket programa IPTV usluge i Extra M internet paket brzine 10/2 Mbps
- Extra L + ZonaTV L - paket koji uključuje paket programa IPTV usluge i Extra L internet paket brzine 12/2 Mbps
- Extra XL + ZonaTV XL - paket koji uključuje paket programa IPTV usluge i Extra XL internet paket brzine 12/3 Mbps

11. IPTV uključuje Programme, te s tim povezane dodatne usluge i funkcionalnosti;
12. Programi uključuju distribuciju programskog sadržaja i pregled sadržaja programa;
13. Pregled programa je moguć putem *EPG* (TV vodiča), koji omogućava izbor programa i pristup informacijama o programu.
14. Za potrebe korišćenja IPTV-a korisnik dobija lični identifikacioni broj (engl. *Personal Identification Number*, u daljem tekstu: *PIN*). Korisnik može izmijeniti inicijalno mu dodijeljeni *PIN*. Korisnik će biti upozoren na mogućnost zloupotrebe *PIN*-a od strane trećih lica, i preuzima potpunu obavezu za njegovu upotrebu i dužan je da isti čuva u tajnosti.
15. Upotrebom *PIN*-a korisnik može aktivirati roditeljsku kontrolu,
16. Davalac usluge nudi mogućnost korišćenja usluge koja omogućava ograničavanje pristupa i kontrolu pregledavanja sadržaja (roditeljsku kontrolu sadržaja).
17. Korisnik je u obavezi da poštuje pozitivne pravne propise i međunarodno pravo u pogledu zaštite autorskih prava i prava industrijskog vlasništva.
18. Zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribuisanje programskih sadržaja koji su korisniku dostupni korišćenjem *IPTV* usluge i dodatnih usluga, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu.
19. U slučaju da usljed ponašanja korisnika dođe do pokretanja bilo kakvog postupka pred pravosudnim i drugim nadležnim organima, korisnik je u obavezi da preuzme cjelokupnu odgovornost za učinjenu povredu autorskih prava i prava industrijske svojine i da Davaocu usluge nadoknadi cjelokupnu štetu prouzrokovanu u vezi sa tim.

20. Davalac usluge ne snosi bilo kakvu odgovornost za privremena, moguća, zatamnjenja određenih dijelova televizijskih programa, koje je dužan izvesti u skladu sa zahtjevima programskih dobavljača ili zakonskim odredbama.
21. Davalac usluga nije odgovoran za sadržaj i formu koje se emituju kao sadržaj u okviru IPTV usluge, te ne provjerava čini li se sadržajem povreda nekog od zakonom zaštićenih prava, što uključuje, ali nije ograničeno na prava sadržana u propisima o autorskim i srodnim pravima, propisima o pravu industrijskog vlasništva, propisima o medijima, te propisima o zaštiti potrošača.
22. Davalac usluge ne snosi bilo kakvu odgovornost za štetu koja bi mogla nastati objavljivanjem sadržaja kojim se čini povreda nekog od zakonom zaštićenih prava.
23. Davalac usluge nije odgovoran za bilo koju štetu koja bi mogla nastati korisnicima ili trećim licima kao posljedica netačnih, nepotpunih ili nepostojećih informacija o sadržajima programa ili vremenima emitovanja istih.
24. Davalac usluge nije odgovoran za nepostojanje oznake sadržaja za odrasle, odnosno pogrešne ocjene sadržaja i njegove kategorizacije (eng. Parental Guidance), te za posljedice koje bi mogle nastati ukoliko postoji mogućnost da bi prikazani program mogao ugroziti fizički, mentalni i moralni razvoj maloljetnika, a ne sadrži odgovarajuća upozorenja ili se prikazivao u neprimjereno vrijeme, protivno propisima koji regulišu oblast elektronskih medija i audio-vizuelnih djelatnosti.
25. Davalac usluge nije odgovoran za nemogućnost emitovanja sadržaja ukoliko je nemogućnost posljedica više sile ili drugog događaja koji je izvan kontrole i nezavisno od volje Davaoca usluge.
26. Davalac usluge nije odgovoran za štetu koju Korisnik usluga nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima.
27. Za realizaciju IPTV usluge na lokaciji korisnika Davalac usluge obezbjeđuje mrežnu terminalnu opremu (STB, wifi ruter i prijemnu antenu) koja može biti u vlasništvu Davaoca usluge u slučaju iznajmljivanja opreme ili u vlasništvu korisnika usluge ukoliko je istu kupio od Davaoca usluge po cijenama propisanim Cjenovnikom, a koje su vidljive na sajtu www.zona.ba, u skladu sa tehničkim rješenjem za realizaciju usluge.
28. Zamjena terminalne opreme koja je u vlasništvu korisnika (STB, prijemna antena, wifi ruter), prilikom otklanjanja smetnje će se vršiti u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga Davaoca usluga i važećim Cjenovnikom za ZONA DUO uslugu.
29. Zaključivanjem ugovora o korišćenju ZONA DUO usluge korisnici se obavezuju na minimalni period trajanja ugovora od 24 mjeseca.

30. Po isteku ugovornog perioda od 24 mjeseca, ugovor se produžava na neodređen period.
31. Korisnici koji prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora jednostrano raskinu ugovor ili ugovor bude raskinut njihovom krivicom, biće dužni nadoknaditi štetu u visini punog iznosa preostalih mjesečnih pretplata do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora, a čija je visina definisana izabranim tarifnim modelom. Obaveza uplate navedene naknade biće dospjela sa danom raskida ugovora.
32. Davalac usluge održava nivo parametara kvaliteta usluga unutar zadanih vrijednosti u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima, te međunarodnim normama i preporukama iz oblasti telekomunikacija i obavezama predviđenim dozvolama izdatim od strane Regulatorne agencije za komunikacije.
33. Davalac usluga zadržava pravo da u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima izmjeni ove Opšte uslove poslovanja.
34. Naknada za korištenje ZONA DUO usluge, koja je definisana ugovornim odnosom između korisnika i Davaoca usluge, ne obuhvata pretplatu za javni RTV servis, odnosno RTV taksu koja se plaća u skladu sa Zakonom o javnom RTV sistemu u BiH;
35. Davalac usluga ima neograničeno pravo izmjene Ponude sa cjenovnikom (programskih paketa i kanala, svih naknada usluge i naknada u vezi usluge) sa čime je Pretplatnik upoznat i saglasan;